



Cinco razones por las que se puede cancelar un contrato de servicio de telecomunicaciones

Fecha: jueves, 10 de marzo de 2016

En la CRC tenemos la misión de orientar a los usuarios para que conozcan sus derechos. A continuación reseñaremos cinco causas por las que se puede cancelar un contrato de servicio de telecomunicaciones (internet fijo, internet móvil, telefonía móvil, telefonía fija y/o televisión por suscripción).

1. Indisponibilidad del servicio:

Tienes derecho a que tus servicios de telecomunicaciones sean prestados de manera continua, eficiente y cumpliendo con las condiciones de calidad mínimas. Cuando el proveedor supera los límites de indisponibilidad del servicio que le son permitidos, dicha falta de disponibilidad es la que da lugar a que el usuario pueda recibir automáticamente una compensación o a terminar el contrato, incluso sin pagar los valores asociados a la cláusula de permanencia mínima.

2. Aumento no autorizado en el contrato:

El operador no puede modificar el contrato sin tu autorización. Esto implica que no puede cobrarte servicios que no hayas aceptado, pues si lo hace puedes terminar el contrato, en este caso tampoco están obligado a pagar los valores asociados a la cláusula de permanencia mínima.

3. Cambios en los servicios sin previo aviso:

En ningún caso el proveedor puede cambiarte el plan que elegiste o ubicarte en un plan que no hayas aceptado.

Es importante que leas con detenimiento todas las comunicaciones que el proveedor te envíe y/o que escuches con atención las ofertas que proveedor te pueda hacer a través de la línea gratuita de atención.

4. Cláusulas de permanencia no autorizada:

El único que puede elegir entre contratar la prestación de servicios de telecomunicaciones con o sin cláusula de permanencia mínima es el usuario.

En el caso de los servicios de telecomunicaciones móviles, te recordamos que si quieres comprar un celular a un operador puedes hacerlo, pero esta compra no puede obligarte a quedar con esa empresa por un tiempo determinado. Las cláusulas de permanencia mínima están prohibidas para los servicios móviles.

Para el caso del internet y telefonía fija, todavía se pueden pactar cláusulas de permanencia mínima, pero

sólo cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, equipos o descuentos en el plan.

Si quieres terminar el contrato de internet o telefonía fija antes de la fecha acordada, tienes que pagar el valor pendiente al momento de la terminación, esto equivale al subsidio recibido dividido por el número de meses restantes. Contacta a tu operador, pues este valor puede ser muy pequeño.

5. Decisión del usuario

Tú eres el que elige qué servicio quiere contratar, con quién quiere hacerlo y cuál es el plan o paquete que quiere comprar. Esta elección es importante para que coincidan tus necesidades con tus decisiones de consumo, sobre el operador que te presta el servicio, el servicio mismo y el valor a pagar.

Todos los usuarios tienen derecho a terminar el contrato en cualquier momento, pero el usuario conserva la obligación de pagar las sumas que deba al proveedor y las demás obligaciones que se hayan pactado en el contrato.