



Para más información

**Oficina Municipal
de Información al Consumidor**

928 44 85 62
omic@laspalmasgc.es

www.laspalmasgc.es

EL COMPROMISO DE PERMANENCIA

DE LAS COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS



¿QUÉ ES el compromiso de permanencia?

El compromiso de permanencia es un acuerdo recíproco por el que un cliente se obliga a mantener una relación comercial, durante un tiempo determinado, con un prestador de servicios (la compañía telefónica). Mediante este acuerdo el cliente, a cambio, obtiene una ventaja económica en el servicio o producto suministrado.

La práctica general es que este tipo de cláusulas suelen ir vinculadas a la entrega de un producto a un precio de compra inferior al normal del mercado, o bien a descuentos o precios más reducidos en la contratación de un servicio.

¿Pueden penalizarme económicamente por darme de baja del servicio sujeto a el compromiso de permanencia?

Sí pueden. Normalmente, las compañías telefónicas establecen penalizaciones económicas por darnos de baja del servicio antes de que termine dicho compromiso de permanencia.

La penalización ha de ir disminuyendo de manera proporcional con el paso del tiempo. Dicho de otra manera, la penalización no puede ser igual si se solicita la baja del servicio al poco de contratarlo, o cuando apenas quedan días para el vencimiento del mismo. Así cuantos más meses se permanezca en la compañía, menor será el importe a pagar.

¿Puede el prestador de servicios variar las condiciones del servicio prestado durante el compromiso de permanencia con el cliente?

Si puede. Sin embargo, al tratarse de un compromiso recíproco, es decir, que tienen que cumplir ambas partes (empresa y cliente), cuando la operadora cambia alguna de las condiciones y cláusulas del contrato, el cliente tiene derecho a solicitar la resolución del contrato sin penalización ni coste alguno, haya o no habido compromiso de permanencia.

Si por el impago de una factura me suspenden temporalmente el servicio, ¿cómo afecta a la permanencia vigente?

Durante la suspensión temporal del servicio, la operadora de telefonía de la que seas cliente continúa cobrándote la cuota que tengas contratada, debido a que aunque tengas el servicio restringido para realizar llamadas salientes, sí puedes seguir recibiendo.

Con respecto al compromiso de permanencia, la compañía no puede prorrogarla, ya que el servicio y el cobro continúan, aunque sea de forma restringida. Este compromiso de permanencia terminará en el plazo que en su día se acordó, sin que se pueda añadir ningún día más.

¿Qué requisitos ha de cumplir una cláusula de este tipo para ser legal?

- Ha de estar recogida expresamente en el contrato suscrito entre ambas partes.
- La misma debe estar basada en un beneficio económico para el consumidor
- Que ese descuento o beneficio económico sea proporcionado al periodo de permanencia exigido.
- Que la penalización prevista en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia sea proporcional al tiempo que falte para la terminación del mismo tal y como se ha comentado en la pregunta anterior.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. **(Art. 9)**

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. **(Art.74.4)**

Resolución de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones **(Expediente RO 2006/422)**

De acuerdo a lo resuelto por la CMT, para que la cláusula de permanencia sea proporcionada y no sea entendida como abusiva,

- Ha de ser pactada expresamente en el Contrato

- El operador ha de prestar un apoyo económico al usuario, consistente por ejemplo, en la subvención del terminal o en la realización de ofertas de precios especiales respecto a los comercializados con carácter general.

- El importe pactado a satisfacer por el abonado en el supuesto incumplimiento del compromiso de permanencia ha de ser en todo caso proporcional al apoyo económico recibido del que el cliente se ha beneficiado y al número de meses que se ha respetado en el compromiso de permanencia.