

Utilizamos cookies tanto propias como de terceros para evaluar la actividad general y el uso que se hace de nuestras Plataformas Online, mejorar su experiencia de navegación y ofrecerle información comercial personalizada. Si usted continua navegando, consideramos que acepta su uso. Puede cambiar la configuración y obtener más información haciendo clic aquí

[Conozca ADN](#) | [Auditsoft](#) | [Conecta](#) | [Práctica Procesal](#) | [Revistas](#) | [Suite Jurídica 2](#)

[Acceso clientes](#)

[Librería virtual](#)



[Inicio](#) [Actualidad](#) [Tribuna](#) [Publicaciones](#) [Productos](#) [Corporativa](#) [Especiales](#)

[Law & Tic](#) [Observatorio](#)

[Propiedad Intelectual e Industrial](#) [Privacidad](#) [Internet y Tecnología](#) [Ciberseguridad](#)

[Telecomunicaciones](#) [e-Commerce](#) [e-Administración](#) [Marketing de despachos](#)

En colaboración con:



TELECOMUNICACIONES

¿Puede un operador cortarme el servicio si no pago? ¿Y en relación a los servicios Premium?

Por [Jesús Martín Botella](#)

| 30.11.2016

[Comentar](#) |

[G+1](#) [0](#)

Como en casi todos los supuestos incluidos en un mercado de servicios, los usuarios que contratan determinados servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefónica móvil o acceso a internet) tienen la obligación de abonar una contraprestación económica articulada a través de un contrato a cambio del servicio prestado por el operador.

En relación a la pregunta que lanzamos a través de este artículo (*“¿Puede un operador cortarme el servicio si no pago?”*), cabe determinar que la normativa sobre protección de



[COMENTARIOS
JURISPRUDENCIALES](#)



consumidores y usuarios en el ámbito de las comunicaciones electrónicas establece diferentes criterios en relación al tipo de servicio contratado. En este sentido, el [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](#) establece un régimen para la telefonía fija y otro bien distinto para el servicio de telefonía móvil y acceso a internet.

Servicio telefónico fijo

La posibilidad de que un operador interrumpa el servicio telefónico fijo por un impago previo por parte del usuario posee más garantía y se encuentra regulado en los artículos 19 y 20 del Real Decreto 899/2009.

La interrupción temporal del servicio por parte del operador se debe producir bajo las siguientes circunstancias:

- El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes desde factura. El operador deberá realizar un preaviso al abonado para instarle al pago.

El impago del cargo por el servicio de acceso a Internet solo dará lugar a la suspensión de tal servicio.

- El operador deberá mantener la posibilidad de que el usuario reciba llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.

El abonado tiene derecho a solicitar y obtener gratuitamente del operador del servicio la suspensión temporal de este por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. El período no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

- Durante esta suspensión del servicio, el usuario tendrá que seguir pagando, en caso de existir, las cuotas fijas que no están asociadas al consumo (por ejemplo, la cuota de línea o de abono).

Y para que pueda proceder a interrumpir de manera definitiva el servicio:



Infracción de patente europea. Test de equivalencia. Valor de la jurisprudencia extranjera. Valor de las Directrices de la EPO

Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de abril de 2015.



Régimen lingüístico de la patente europea con efecto unitario. Compatibilidad del Reglamento 1260/2012 por el que se establece una cooperación reforzada en el ámbito de la creación de una protección unitaria mediante patente en lo que atañe a las disposiciones sobre traducción con el Derecho de la Unión Europea.

Sentencia del Tribunal de Justicia de 5 de mayo de 2015, España contra Parlamento Europeo y Consejo (C-147/13).



Compatibilidad del Reglamento 1257/2012 por el que se establece una cooperación reforzada en el ámbito de la creación de una protección unitaria mediante patente con el Derecho de la Unión Europea

Sentencia del Tribunal de Justicia de 5 de mayo de 2015, España contra Parlamento Europeo y Consejo (C-146/13).

GESTIÓN DE DESPACHOS



Los 10 consejos claves de SEO que un profesional jurídico debe tener en cuenta para mejorar su presencia online.

Cada vez es más importante para muchos despachos de abogados y asesorías tener un portal web que no solo dé una visión moderna de la empresa, sino que genere

- El retraso en el pago del servicio telefónico por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho al operador, previo aviso al abonado, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

Servicio telefónico móvil o acceso a internet

En los supuestos de telefonía móvil y acceso a Internet, no existe una regulación específica –tan garantista- como la mencionada anteriormente. Por tanto, en estos casos rige lo que las partes (*realmente el operador*) hayan establecido en el contrato celebrado entre ellos. Por ello, **resulta de vital importancia revisar los contratos antes de firmarlos para conocer con exactitud en que supuestos el operador puede cortar temporal o definitivamente el servicio.**

Hay que mencionar que no existe una libertad total de los operadores para fijar las cláusulas a su libre albedrío puesto que podrían incurrir en “cláusulas abusivas”. La cláusulas que establecen se asemejan a las del servicio telefónico fijo reduciendo los tiempos de impago.

“El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo de tiempo superior a quince (15) días desde el envío de la factura al Cliente podrá dar lugar, previo aviso de quince (15) días, a la suspensión temporal del Servicio, la cual no será en día inhábil. La suspensión afectará a los servicios contratados respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.

La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el servicio contratado.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, este será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido. [OPERADOR] restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. [OPERADOR] se reserva el derecho de solicitar al CLIENTE la documentación que se considere necesaria para validar la efectividad del pago. En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, [OPERADOR] no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a [OPERADOR].”

Por último, se planteaba la posibilidad de que un operador pueda cortar el servicios de telecomunicaciones fijas o móviles si el usuario no abonaba la parte correspondiente a los Servicios Premium (**“¿Puede un operador cortarme el servicio si no pago?”**). Podemos definir los **Servicios Premium –grosso modo-** como aquellos servicios de telecomunicaciones que están

suficiente tráfico para cumplir sus objetivos de negocio.



Business Intelligence. El arte de conocer a tus clientes.

Lo importante no es que yo sepa que soy bueno, sino que lo sepan los demás. Por ello, siempre he pensado, que puedes ser jurídicamente muy bueno, pero si no tienes clientes, no eres nada.

CASE STUDY & MASTER CLASS



Interpretación y aplicación del derecho al olvido en España

Antonio es un empresario que se ha dado cuenta de que al teclear su nombre y apellidos en la página Web de google, hay un enlace que hace referencia a su pasado que desea que desaparezca. ¿Cómo debe actuar para que desaparezca ese enlace?



La captura forense de datos y el principio de custodia de la prueba digital

La cadena de custodia de la prueba se define como el procedimiento controlado que se aplica a las evidencias digitales relacionadas con un posible delito, desde su localización y extracción hasta su valoración por el perito informático colegiado encargado de su análisis y que tiene como fin evitar alteraciones, sustituciones, contaminaciones o destrucciones, certificando su autenticidad.

ENTREVISTAS



William Malcolm, Senior Privacy Counsel en Google sobre privacidad, seguridad y derecho al olvido

dirigidos para servicios concretos y a cambio de una remuneración más elevada que los propios servicios de telecomunicaciones.

Este tipo de Servicios se encuentran incrustados en nuestro día a día. Podríamos pensar en una votación de un concurso televisivo a través de un SMS Premium, la adquisición de un servicio de consulta del Tarot, de un servicio de adultos o de un servicio profesional específico a través de los denominados Servicios de Tarificación Adicional (Servicios Premium o STA).

En relación a estos servicios, hay que comenzar consagrando el **derecho de desconexión** que tenemos los usuarios en este sentido. Es decir, tenemos la capacidad de dirigirnos al operador para que este inhabilite la posibilidad de acceder a los números de tarificación adicional (dentro de este derecho no podríamos incluir los servicios de consulta sobre números de abonado, los llamados 118AB). A través de esta medida evitaríamos “sustos” en nuestra factura.

De manera adicional, el usuario tiene el derecho y, por ende, el operador tiene la obligación de emitir una **factura desglosada** donde conste por un lado el importe correspondiente al servicio de telecomunicaciones y, por otro, el coste concreto del servicio Premium.

En este sentido, es necesario que el usuario guarde las facturas proporcionadas por parte del operador y si no estuviera de acuerdo con esta última, tendrá derecho a **pagar solo la parte del servicio telefónico, sin que el operador pueda suspenderle el servicio contratado (dando respuesta a la consulta planteada).**

Lefebvre - EL Derecho no comparte necesariamente ni se responsabiliza de las opiniones expresadas por los autores o colaboradores de esta publicación

tesauro [Internet](#), [Tecnología](#)

Comentar |

G+1 0

Comentarios

[Escribe tu comentario](#)

Añadir comentario

* Nombre

Comentario

"El derecho al olvido es un derecho fundamental inalienable, pero a la vez restringido, que debe equilibrarse con la libertad de expresión"



Emmanuel Roeseler. Director comercial de IBM Security Systems para España

"Estamos empezando a ver cómo Watson puede luchar contra el cibercrimen"

REDES SOCIALES & ABOGADOS



Medición de resultados: Google Analytics y los factores a tener en cuenta

Analizar resultados de nuestro bufete de abogados virtual es una tarea que hemos de realizar con una periodicidad fija para saber cuál es el siguiente paso. Internet nos ofrece diversas herramientas que nos facilitarán estas tareas, entre las que destaca Google Analytics, y que nos ayudaran a medir nuestro trabajo y nuestros resultados.



10 Claves para mejorar el Posicionamiento de tu despacho virtual

Conoce las 10 acciones que nos ayudarán con el SEO, para conseguir colocar nuestro despacho de abogados en la mejor posición posible en Internet y Redes Sociales, obtener una mayor visibilidad y un crecimiento óptimo de nuestro negocio, logrando así nuestro objetivo principal: conseguir clientes en RRSS.

[Autores](#)

[Artículos](#)

¿Puede un operador cortarme el servicio si no pago? ¿Y en relación a los servicios Premium?

* Correo electrónico

(*) Datos obligatorios

He leído y acepto las condiciones de la [Política de Privacidad](#) y el [Aviso Legal](#)

Enviar



[Pablo García Mexía](#)

Jurista digital. Miembro de la Directiva de Internet Society-España

1



[Carlos Pérez Sanz](#)

Socio del área de Information Technology y Compliance de ECIJA.

1



[Raúl Rubio](#)

Partner, Information Technology & Communications Baker & McKenzie

1

Reciba LAW & TIC de forma gratuita.

Subscribirse

COLABORA CON NOSOTROS

Envíanos un artículo sobre nuevas tecnologías

aplicadas al ámbito
jurídico

Colaborar



CONTENIDOS RELACIONADOS

JORNADA/TROYANOS

Uso de troyanos en la investigación: ¿el fin justifica los medios?

CONVENIO/EXPEDIENTE DIGITAL

El TSJ de Murcia firma un segundo protocolo para agilizar las comunicaciones

...

Manuales

Los derechos de la personalidad de los menores y las Nuevas Tecnologías

[Contacto](#)

[Mapa Web](#)

[Tesauro](#)

[Hemeroteca](#)

[RSS](#)

[Aviso Legal](#)

[Condiciones de compra](#)

[Política de privacidad](#)

[Publicidad](#)

[Widget de noticias](#)

[Programa de afiliados](#)

Otros sites:

[Francis Lefebvre](#)

[Espacio Asesoría](#)

[El Derecho Local](#)

Atención al cliente: De lunes a viernes de 9 a 20 horas ininterrumpidamente. Tel 902 44 33 55 Fax. 915 78 16 17

© Lefebvre – El Derecho S.A.