



Medidas de apoyo a los trabajadores, familias y colectivos vulnerables (artículos 18, 19 y 20 del Real Decreto-ley 8/2020) cuya vigencia es de 1 mes desde su entrada en vigor, sin perjuicio de que se pueda prorrogar su duración durante la declaración del Estado de Alarma

TELECOMUNICACIONES

Durante el estado de alarma no podrá suspenderse ni interrumpirse la prestación de los servicios de telecomunicaciones por motivos distintos a los de integridad y seguridad de las redes y de los servicios de comunicaciones electrónicas y ello, aunque tal posibilidad conste en los contratos de servicios suscritos por los consumidores.

En este sentido, se garantizará el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas, la conectividad de banda ancha y la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.

Queda prohibida la realización de campañas comerciales de contratación de servicios **que requieran la portabilidad de numeración a fin de evitar la necesidad de desplazamientos físicos** por parte de los usuarios e intervenciones físicas en los domicilios de los usuarios por parte de los técnicos. Esto es, los productos empaquetados (telefonía fija, móvil, banda ancha y/o televisión) podrán seguir comercializándose mientras dure el estado de alarma; no obstante, solo podrán materializarse los cambios de operador en los que todos los servicios fijos y móviles asociados al paquete puedan ser portados sin necesidad de desplazamiento de personal técnico al domicilio del cliente, y sin que el usuario tenga que ir al centro de atención del operador, **excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.**

En la práctica, la mayoría de los cambios deberán ser suspendidos puesto que la portabilidad de la línea fija generalmente está asociada a un cambio de infraestructura física del acceso telefónico del cliente y para ello es necesario que el personal técnico del operador acuda al domicilio del cliente.

En todo caso, cuando el usuario solicite la portabilidad de un servicio empaquetado, y el operador no le obligue a comprometerse a realizar la portabilidad fija después del estado de alarma, la portabilidad del número o números móviles podrá efectuarse. Por el contrario, cuando el operador obligue al usuario a comprometerse a realizar la portabilidad fija después del estado de alarma, no podrá efectuarse la portabilidad del número o números móviles.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Habría moratoria al respecto de este servicio?



No hay moratoria como tal, pero los servicios de comunicaciones electrónicas están garantizados mientras esté en vigor el estado de alarma, por lo que en ese período no pueden interrumpirse por impago.

¿Se garantizan estas comunicaciones para toda la ciudadanía?

Mientras esté en vigor el estado de alarma, los operadores de telecomunicaciones deben mantener los servicios de comunicaciones electrónicas contratados por todos sus clientes y no podrán suspenderlos o interrumpirlos, aunque conste dicha posibilidad en el contrato de servicios que se haya suscrito.

¿Si me acabo de mudar y había iniciado el trámite de instalación de Internet y telefonía en mi nuevo domicilio, con la crisis del COVID19 el procedimiento iniciado continúa o queda paralizado hasta nuevo aviso?

Durante el estado de alarma se suspenden las operaciones de potabilidad de numeración fija y móvil que no se hubiesen iniciado con anterioridad a la declaración del estado de alarma, pero no los nuevos contratos de servicios de comunicaciones electrónicas; para aclaraciones al respecto, se deberá consultar con la empresa proveedora del servicio.

Ainhoa Orrantia
Responsable Área Consumo
OMIC TOLOSALDEA

