

↓ PUBLICIDAD ↓

recibe llamadas por **0** €/MIN envía SMS por **0,15** €/MIN

[Todos los resultados deportivos en Multimarcaador](#)

[Iniciar sesión](#) | [Regístrate](#)

Jueves, 16/04/09. **Actualizado hace 1 minuto**

Haz 20minutos.es [tu página de inicio](#) | 445.620 lectores diarios (OJD marzo 2009)

Enviar Imprimir

Artículo 6 de 7 en [Tecnología](#) « Anterior - Siguiente »

Enviar a:

Menéame Digg Del.icio.us Technorati Yahoo Fresqui

Nota: debes estar registrado en estos servicios para anotar el contenido

## Consejos para que darse de baja de Internet no se convierta en una pesadilla



Una mujer, desesperada ante su ordenador. (Imagen: BASYKES)

[Ampliar foto](#)

- Para cancelar sin problemas el contrato con un proveedor conviene tener en cuenta una serie de sencillos pasos.
- **ENCUESTA: ¿Crees que darse de baja es demasiado complicado?**
- [Más noticias tecnológicas en Consumer Eroski.](#)

Minutecca todo sobre: [Internet](#)

CONSUMER EROSKI. 22.09.2008 - 08:12h

Seguro que hay muchos internautas que tienen una pesadilla similar a ésta: En mitad de la noche, vagan como **espectros llamando a una centralita automatizada una vez tras otra**, intentando darse de baja sin éxito de su proveedor de acceso a Internet. Y es que en ocasiones el proceso de baja puede volverse interminable para el usuario.

Es habitual que los proveedores del servicio se hagan los remolones

Además, mientras sufre esta penitencia, pasan las semanas y los meses, y **las facturas se acumulan porque la compañía le sigue cobrando**. Sin embargo, la legislación en esta materia ha avanzado lo suficiente como para que el proceso de baja, si se siguen bien los pasos, sea rápido y nada traumático.

Solicitar la prestación del servicio es fácil. Muy fácil. Una llamada de teléfono, el DNI y los 20 dígitos de la cuenta bancaria, y el usuario pasa a ser cliente. Si el servicio es bueno y la facturación convincente y sin fallos, miel sobre hojuelas: **la relación prospera y los bits fluyen** en una dirección (hacia el usuario) y los euros en otra (hacia la empresa). Todos contentos. Pero, ¿y si hay fallos en el servicio, conexiones lentas o intermitentes, o errores de bulto en la tarificación?

Es habitual que [los proveedores del servicio se hagan los remolones](#), e incluso que pongan todo tipo de trabas para evitar perder un solo cliente, desde ocultar información, marear al usuario con bucles telefónicos sin fin, pedir el envío de faxes y luego ignorarlos...

### Trabas a la ruptura de contrato

El [catálogo de triquiñuelas](#) es variado y a menudo **roza los límites de la legalidad**. Pero es que duele perder a un cliente fiel. Y no sólo por los 20 ó 30 euros del mes en curso, sino porque son unos ingresos fijos que la compañía ya

↓ PUBLICIDAD ↓

LLÉVATE AHORA UN ORDENADOR HP PAVILION ELITE M9451 ES AL MEJOR PRECIO.

Busca Intel Inside®

Ahora en portada... **20 minutos.es**

**cuenta AZUL 360%** RENTABILIDAD MES A MES TOTAL DISPONIBILIDAD HAZTE CLIENTE

espera mes tras mes y que tiene computados en sus previsiones (un mínimo de 240 euros al año).

Las administraciones han puesto freno a algunas de las prácticas más abusivas

Hace años, la situación aún estaba peor. La prensa especializada se hacía eco, un año sí y otro también, con titulares como "Esclavizados al ISP", etc. Afortunadamente **las operadoras han ido mejorando su servicio**, de modo que las quejas de los usuarios (y la necesidad de cambiarse) no

son tan frecuentes. También, poco a poco, las administraciones han ido interviniendo y poniendo freno a algunas de las prácticas más abusivas. En cualquier caso, si el usuario quiere revisar su situación y se plantea irse a otra compañía, por ejemplo, hay varias cosas que puede hacer. Lo primero es **comprobar la calidad del servicio** tanto del ISP con el que se tiene el contrato como del que se quiere contratar de cara al futuro. Es una manera de ahorrarse posteriormente sorpresas desagradables.

Por ley, las diez empresas (Telefónica, Ono, Euskaltel, R, TeleCable, Tele2, Jazztel, Orange, BT y Ya.com) que hoy en día prestan servicio de ADSL deben hacer pruebas, chequear sus redes y el servicio que prestan a sus usuarios y luego publicar estos datos, que pueden encontrarse en [una página habilitada especialmente](#) por el Ministerio de Industria.

### Cuidado con los contratos de permanencia

Si se ha decidido cambiar de operador, no conviene olvidarse de revisar si se firmó en su día algún tipo de contrato de permanencia. En los últimos tiempos **los proveedores de Internet han copiado la estrategia de las empresas de móviles**: regalan al usuario el router ADSL pero a cambio le exigen un tiempo mínimo de permanencia en la empresa. En caso de que no se cumpla, habrá que abonar el pago de una compensación.

Colectivos de consumidores cuestionan la legalidad de los contratos de permanencia

Algunas asociaciones de usuarios han expresado serias dudas sobre la legalidad de estas obligaciones ante un tribunal (alegan que el precio del producto siempre es muy inferior al estipulado en la permanencia del contrato), pero lo cierto es que **si se firma un documento se asumen sus términos**, y eso es lo que vale ante un juez.

Si no se tiene contrato de permanencia, y aunque el usuario no tenga que pagar ninguna contraprestación, generalmente no puede darse de baja con una sencilla llamada de teléfono. **Es muy posible que esté obligado por contrato a notificar por escrito** a su proveedor de acceso su deseo de cancelar la relación contractual. Lo mejor antes de iniciar el proceso de baja es llamar al servicio de atención al cliente de la compañía.

### ¿A nombre de quién se envía la solicitud?

Hay que tener claro a quién hay que dirigir la solicitud de baja. Parece sencillo, pero en ocasiones no lo es en absoluto. **Es usual tener que deambular por la página web de la empresa** tratando de encontrar los datos de contacto para darse de baja. Aunque por ley estos deben ser bien visibles, en muchas ocasiones están tan ocultos que casi no hay forma de encontrarlos.

Afortunadamente, hay usuarios que se han dedicado a recopilar esos datos y los han puesto en [páginas web de ayuda](#).

Lo más conveniente para que la solicitud llegue a buen puerto es enviar una carta certificada

Una vez encontrados los datos, lo más conveniente para que la solicitud llegue a buen puerto es enviar una carta certificada (si la compañía admite la notificación por correo, cosa que no siempre ocurre) o un burofax desde una oficina de Correos. Como explican en la web [ADSLayuda](#), **el burofax tiene un coste de alrededor de 20 euros**, pero

permite mantener una copia certificada del texto transmitido, un documento que incluso tiene valor legal de cara a un posible juicio. Normalmente, con el envío de la solicitud el proceso de baja culmina sin problemas en el plazo al que se haya comprometido el proveedor de acceso.

Pero, ¿qué pasa si el usuario ya ha enviado su carta certificada o burofax y no le



## Abortan a tiros un intento de asesinato contra Evo Morales

Comentarios (88)



## Carod Rovira anunciará su renuncia a la candidatura de Esquerra Republicana

Comenta la noticia



## Calderón, el mejor lanzador de tiros libres de la NBA

F.P. Comenta la noticia



## La Eurocámara pide ampliar la baja por maternidad de 14 a 20 semanas

Comentarios (93)

La Comunidad de Madrid pagará 200 euros a las nuevas mamás en paro



## Monica Bellucci y otras estrellas en estado puro: sin retoques, sin Photoshop...

Comentarios (80)

LISTA: ¿Quién sale más guapa de todas?



## La RAI despide a un viñetista por un polémico dibujo sobre el terremoto de Italia

Comentarios (30)



## Patricia Conde enseña de nuevo las bragas

Comentarios (15)



## Los beneficios de 45 kilos de uvas en una pastilla

Comentarios (13)



## ¿Se venderán más rosas este año por la crisis?

Comentarios (7)

Más noticias en [20minutos.es](#)

Haz [20minutos.es](#) tu página de inicio

### Vota

¿Has encontrado algún problema para darte de baja de internet?

- 8% No, fue tan fácil como el alta.
- 12% No, estoy satisfecho y no he tenido que cambiar.
- 10% Si, me exigían un fax, a estas alturas.
- 70% Si, es mil veces más complicado que un alta.

[+ ver otras encuestas](#)

tramitan la baja? Si llega el momento de reclamar, **conviene tener claro a qué organismos puede dirigirse**. Básicamente, el principal es la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que contiene en su página web [toda la información sobre cómo reclamar](#).

### Evita la ruptura unilateral

Siempre hay quien prefiere tomarse la justicia por su mano y **dejar de pagar dando una orden al banco** para que no abone ningún recibo más. Esta decisión, lejos de suponer una solución, genera un nuevo problema, diferente de los anteriores. No importa si la razón estaba originalmente o no de la parte del usuario. Técnicamente, para la empresa éste se ha convertido en un moroso.

---

Las operadoras persiguen insistentemente a quienes les adeudan algún recibo

Habitualmente, las operadoras persiguen insistentemente a quienes les adeudan algún recibo. Para ello subcontratan esta tarea a otra empresa, que **se dedica a enviar cartas frecuentes y a realizar llamadas, siempre en tono severo** y más o menos amenazante. Si la situación no prospera (el usuario no cede y liquida

su deuda), finalmente la compañía se cansa y renuncia, ya que la cantidad reclamada nunca es suficiente para compensar los gastos de ir a juicio (salvo en casos muy excepcionales).

Entonces **la operadora suele inscribir el nombre del usuario en el registro de morosos** de [ASNEF](#). Consultando esta lista se orientan sobre la solvencia de los consumidores bancos y otras entidades para estudiar la posibilidad o no de vender un producto a crédito, dar una tarjeta o conceder un préstamo o hipoteca. Si el nombre de un usuario aparece, es muy posible que no pueda contratar ningún servicio mientras no liquide la deuda

### Artículos relacionados

- [Las telefónicas deberán bajar los precios de internet en el móvil](#)
- [Los ingresos de las operadoras de internet crecieron un 26% el año pasado](#)
- [Las operadoras podrían cobrar por recibir llamadas en el teléfono móvil](#)
- [Ultimátum de Bruselas a las operadoras para que rebajen internet y los SMS](#)
- [Las operadoras, contra el P2P](#)