

Madrid multa a Yoigo por quedarse con saldo de los usuarios de prepago

El operador tendrá que pagar 9.200 euros.- Movistar, Vodafone, Orange también tienen denuncias de FACUA

EL PAÍS - Madrid - 04/03/2011

La Comunidad de Madrid ha impuesto una multa de 9.200 euros al [cuarto operador de telefonía móvil en España](#) Yoigo por quedarse con el saldo de los usuarios de prepago que no realizan recargas en un determinado plazo, ha informado la asociación de consumidores Facua. El operador, por su parte, ya ha anunciado que la sanción impuesta por la Comunidad de Madrid no es firme y que la va a recurrir.

Facua anima a los usuarios afectados a reclamar a los operadores para que les devuelvan las cantidades de las que se apropian cuando no realizan recargas en varios meses, entre siete y 13 según la compañía. Facua advierte a las empresas que si consideran que determinados clientes no son rentables pueden establecer determinadas condiciones de consumo, siempre que no resulten abusivas y devolver el saldo a los usuarios a los que den de baja.

Los consumidores denunciaron en octubre de 2009 a las cuatros operadoras móviles con red propia - Movistar, Vodafone, Orange y Yoigo- ante autoridades de protección al consumidor autonómicas y pidió además la intervención del Instituto Nacional del Consumo (INC) del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Esta es la primera sanción contra una de las compañías, pero Facua asegura que "en breve" podrían resolverse otros expedientes sancionadores por los mismos motivos.

La Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid ha resuelto el expediente sancionador abierto a Yoigo tras la denuncia de Facua con una sanción de 9.200 euros, una cantidad que la asociación considera ridícula teniendo en cuenta las cantidades de las que se ha apropiado ilegalmente la compañía con las prácticas denunciadas.

Facua advierte que las compañías ni siquiera pueden justificar que todos los usuarios que no realizan recargas en los plazos establecidos únicamente les reportan costes de mantenimiento, principalmente porque la mera recepción de llamadas por parte de estos ya representa una fuente de ingresos para las compañías.

Desde Yoigo, sin embargo, afirman que la política del operador contempla la baja automática de un cliente sin reintegro de los importes cuando un cliente de prepago hace portabilidad a otra compañía o cuando el cliente tiene la tarifa La Del Cero (la única que no tiene consumo mínimo) y lleva 9 meses sin hacer ninguna recarga.

La compañía sostiene que estos supuestos quedan especificados en el contrato que el cliente firma al darse de alta en el servicio prepago y que dicho modelo de contrato fue previamente aprobado por el organismo encargado de analizar los modelos de contratos entre operadoras de telefonía y clientes.

© EDICIONES EL PAÍS S.L. - Miguel Yuste 40 - 28037 Madrid [España] - Tel. 91 337 8200