

Consultas

En colaboración con la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)



¿Pueden subirme la tarifa del teléfono sin mi consentimiento?

Mi compañía de móvil ha modificado mi plan de datos, incluyendo un mayor número de gigas y subiendo el coste mensual. ¿Puedo rechazar este cambio si no lo he pedido?



La filosofía de la mayoría de las compañías de teléfono es la de ofrecer a los clientes tarifas cada vez más complejas con "mejoras" obligatorias (el más por más). Eso sí, siempre acompañadas de un aumento en la factura mensual. Y como resultado, el usuario se encuentra con unas prestaciones que no va a usar o no va a necesitar, como un teléfono fijo o una ingente cantidad de datos (GB).

Además de estar pagando por servicios innecesarios, con esta forma de comercialización se causa bastantes problemas a los consumidores. Por ejemplo, en estos contratos suele existir una cláusula que permite la modificación de la tarifa y **le concede al usuario la facultad**

de resolver el vínculo sin coste alguno si decide no aceptar la modificación en cuestión. Pero a cambio, la compañía se exime de cumplir con lo inicialmente pactado y tiene vía libre para modificar el precio de la tarifa. Al consumidor solo le queda la opción de asumir la subida de precio o resolver el contrato y cambiarse de compañía.

Las compañías telefónicas solo deben cumplir un requisito: notificar al usuario final las modificaciones contractuales **con una antelación mínima de un mes** (algo que suelen hacer en la factura), informándole de manera expresa de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin recibir penalización alguna.

¿Qué tipo de siniestros cubren los seguros de las comunidades de vecinos?

Se ha producido un escape en las conducciones de agua que llevan el suministro a mi apartamento, causando una gran humedad en el descansillo de nuestro piso. ¿Me corresponde a mí pagar la reparación o debe ocuparse el seguro de la comunidad?

Un seguro de comunidad debe cubrir los siniestros en las zonas comunes de los edificios, como tejados, cimientos, estructuras o fachada, así como en los tramos comunes de las instalaciones de agua, gas, electricidad, televisión, ascensor, etcétera. También suelen cubrir daños en las partes privativas del edificio, es decir, los de cada piso. Si los vecinos tienen pólizas individuales que cubren esos daños, los siniestros estarían doblemente cubiertos, pero solo una aseguradora se ocupará de indemnizarles. Por eso, **es conveniente ajustar ambas pólizas para no pagar de más**. Resulta fundamental también que los seguros de comunidad cubran la

responsabilidad civil por al menos 600.000 euros, aunque es preferible que alcance el millón. Otra cobertura normalmente incluida es la de asistencia jurídica y, opcionalmente, algunas aseguradoras ofrecen la asistencia de profesionales que se encargan de las reparaciones y el mantenimiento.

La probabilidad de sufrir distintos tipos de siniestros en un edificio es elevada. Por eso, se recomienda contar con un seguro para cubrir los daños materiales de la finca y la responsabilidad civil de la comunidad de propietarios. Además, sin seguro, es obligatorio **tener un fondo de reserva, que deberá ser del 10% del presupuesto** de la comunidad.

