

FACUA pide a Ono que compense a todos los afectados por la segunda caída de su red móvil en dos meses

FACUA-Consumidores en Acción pide a Ono que compense automáticamente a todos los afectados por la segunda caída de su red móvil en exactamente dos meses.

Los usuarios han estado sin servicio desde la tarde del domingo 1 de junio, después de que el martes 1 de abril se produjese un corte similar. En la mañana del lunes, numerosos usuarios siguen contactando con FACUA para advertir de que el apagón continúa.

Multitud de clientes de Ono están viendo imposible contactar con la compañía, debido a la saturación de sus líneas. El operador se limitó a confirmar la existencia de la avería en Twitter y Facebook a las 22.43 horas del domingo: *"Estamos trabajando en solucionar la incidencia en la red móvil lo antes posible. En cuanto esté resuelta, os avisamos. Perdonad las molestias. Un saludo"*.

FACUA reclama al operador de telecomunicaciones que abone las compensaciones sin necesidad de que sus clientes tengan que presentar reclamaciones. En este sentido, le plantea que tome ejemplo de Jazztel, que tras el apagón móvil de entre diez y catorce horas que sufrieron sus usuarios el pasado 12 de abril les compensó a todos abonándoles 5 euros en sus facturas.

Las ridículas compensaciones que establece la ley

La legislación del sector establece cuantías absolutamente ridículas para compensar los perjuicios provocados a los usuarios por estos apagones, por lo que FACUA lleva años demandando una modificación sustancial de la norma.

En caso de que la compañía se niegue a abonar las cantidades de forma automática, cada uno de los afectados tendrá que presentar una reclamación para exigir las cantidades que les correspondan. La ley sólo obliga a los operadores a aplicar las compensaciones sin necesidad de que sus clientes reclamen cuando la cantidad es superior a 1 euro.

Según establece 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, si el contrato incluye una cuota de abono fija mensual, la compensación deberá ser el equivalente a cinco veces su importe prorrateado por el número de horas que haya durado el corte de servicio. Por ejemplo, si esa cuota es de 15 euros al mes y el corte ha sido de cinco horas, el operador tendrá que abonar 50 céntimos.

Si no hay cuota fija, la compensación será el importe de lo que el usuario hubiera abonado en el periodo de la interrupción si ésta no se hubiese producido. El operador también tendrá que abonar esta cantidad si la cifra es superior a la del prorrateo de la cuota de abono. Para calcular la cantidad, se toman como referencia las facturas de los tres meses anteriores. Por ejemplo, en el caso de que lo largo de un mes se paguen de media 30 euros por el consumo realizado y el servicio se paraliza durante cinco horas, la cantidad ascendería a 20 céntimos.

No obstante, si el corte del servicio provoca al usuario un perjuicio económico que pueda demostrar, tiene derecho a exigir a la compañía que le indemnice en función del mismo.