



M<sup>o</sup> Hacienda y Admones. Públicas  
REG. GRAL. DE LA DEL. GOB. EN ARAG  
ENTRADA  
N<sup>o</sup> Reg 000006360\_1400253046  
Fecha: 28/03/2014 16:08:38

## ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros  
C/ Gavín, 12 local, 50001 Zaragoza (España) Tel. 976 39 00 60 Fax 976 39 01 99  
e-mail: [consultas@adicae.net](mailto:consultas@adicae.net)

### **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia Dirección de Telecomunicaciones y del Sector**

#### **Audiovisual**

Carrer de Bolívia, 56  
08018 Barcelona

A/A : Alejandra de Iturriaga y Gandini.  
Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual

En Zaragoza, a 28 de Marzo de 2014

Muy señora nuestra:

Nos dirigimos a Vd. desde ADICAE (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros), organización miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios, en relación a una práctica abusiva y reiterada que en materia de telecomunicaciones nuestra Asociación ha detectado.

En los últimos meses ADICAE ha recibido un importante número de reclamaciones y sobre todo consultas de socios y consumidores relacionadas con el cobro de las compañías telefónicas por la recepción de facturas en papel.

Desde febrero de 2013, la compañía Vodafone cobra 1€ al mes a muchos de sus clientes en concepto de factura emitida en soporte papel. Este cobro se justifica en "*concepto de impresión y envío de facturas*", práctica abusiva dado que en ningún caso

se puede cobrar a los consumidores por ofrecerles una información que las empresas tienen la obligación de trasladarles.

Además esta práctica obvia la realidad y discrimina a miles de consumidores sin acceso o sin conocimiento de las nuevas tecnologías. En la documentación adjunta se puede consultar la incoherente respuesta que ofrece la compañía a la reclamación de un consumidor en este sentido.

La compañía Jazztel, desde septiembre de 2013, cobra también 1€ (1,21€ con IVA) al mes por factura impresa, alegando el cuidado del medio ambiente como motivación y justificación de la misma. Con este pretexto la empresa ahorra en gastos de gestión sin repercutir este beneficio al consumidor que opta por recibir la factura electrónica. Si se desea la factura en soporte físico el cliente deberá solicitarla llamando al teléfono de servicio al cliente por lo que en su defecto todos los clientes pasan a recibir la factura on line. En la documentación adjunta se puede consultar la respuesta que ofrece la compañía a la reclamación de un consumidor en este sentido, en el que argumenta que la factura en papel es “un servicio adicional”.

Este tipo de prácticas son claramente perjudiciales para los consumidores, al hacerles pagar por un servicio que las compañías deben prestar de forma obligatoria en el servicio de telefonía o internet.

El Instituto Nacional de Consumo (actualmente la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición – AECOSAN) ya redactó un informe con fecha 5 de julio de 2013 en el que concluye que el cobro por emisión de factura en papel *"constituye una práctica abusiva de conformidad con el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias"*. Este mismo informe recoge que *"a las autoridades de consumo les corresponde la potestad sancionadora en materia de cláusulas abusivas, quienes podrán sancionar al profesional que utilice cláusulas abusivas en los contratos"*.

Sin embargo, como demuestran las pruebas aportadas en los documentos adjuntos, las empresas siguen llevando a cabo esta práctica abusiva, justificándose en argumentos ya desestimados por su departamento. La continuidad de estas prácticas indica también que, meses después de su informe, no se ha procedido a actuar para sancionar a las empresas que las llevan a cabo.

De manera añadida, la **ya aprobada reforma de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios reconoce en su artículo 63** este derecho de los consumidores de recibir las facturas en papel sin coste alguno:

*«En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación. El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.»*

ADICAE remitió un escrito con fecha 2 de agosto de 2013 a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en la que se le instaba a actuar para frenar esta práctica, reconocida por el INC como abusiva, sin que se haya tenido respuesta al respecto.

Por todo ello, **SOLICITO:**

Que teniendo en cuenta todo lo expuesto, en aplicación de las competencias que ostenta su Comisión en la materia y a la vista de la calificación ya realizada por su Institución de esta práctica como abusiva y contraria a la normativa de protección de los consumidores y usuarios, lleve a cabo las sanciones ejemplarizantes oportunas en caso de que las compañías no cumplan de forma inmediata con la normativa aprobada.

Que ordene la necesaria paralización de estas prácticas a las compañías y la devolución generalizada e inmediata a los consumidores, sin necesidad de reclamaciones particulares por parte del consumidor, de todas las cantidades que por este concepto se hayan podido cobrar indebidamente.

Sin otro particular, y quedando a su entera disposición para aquello que estimen oportuno,



Dña. Ana Solanas Forcada  
Secretaria General