

**DOCUMENTO DE PROPUESTAS DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE
TELECOMUNICACIONES DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Sobre la base de las aportaciones realizadas por los miembros de las organizaciones del CCU en reunión de trabajo convocada por la Presidenta de la Comisión de Servicios de Interés General, se han determinado las siguientes cuestiones que son de interés para los consumidores y usuarios:



Atención al cliente.- Este es el tema estrella en cuanto a operadores de telefonía se refiere. Este servicio, a pesar del tiempo transcurrido y de las obligaciones legalmente impuestas respecto del mismo en los artículos 3.g, 3.h y 26 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo y en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, continúa siendo un servicio absolutamente deficiente, problemático y fuente principal de reclamaciones. En primer lugar, es difícil que IVR (Interactive Voice Response - Respuesta de Voz Interactiva), que atiende en primera instancia cuando se llama al servicio de Atención al cliente, te comunique con el departamento con el que necesitas hablar para gestionar la incidencia. Además los consumidores perciben una absoluta descoordinación entre los distintos departamentos, donde en ocasiones la información facilitada es contradictoria; y finalmente, nunca se encuentra un teleoperador con una verdadera voluntad de ayudar al consumidor. A destacar la muy deficiente formación técnica del personal de atención al cliente.

- **Alta en servicios no solicitados:** Muchos consumidores siguen denunciando ante las asociaciones de consumidores que son dados de alta en servicios sin consentimiento previo, requisito principal en todo tipo de contratos. Actualmente la mayor parte de este tipo de reclamaciones se refieren a servicios de mensajes de

tarificación adicional: recepción de mensajes no solicitados por el usuario y altas en servicios de alertas sin consentimiento previo. Por otro lado, las asociaciones de consumidores hemos detectado que en algunas páginas web, al solicitar el registro en la misma se solicita el número de móvil del usuario y automáticamente causan alta en algún servicio de envío de mensajes que conlleva un coste elevado.

- Una versión actualizada del problema anteriormente descrito es que algunas compañías aplican a los consumidores que renuevan su terminal una tarifa plana de datos, alegando que los terminales de última generación (3g) se conectan automáticamente a internet y que para evitar que esto les suponga un coste excesivo le aplican y "contratan" una tarifa plana sin su previo consentimiento.

- Pero además, sorprendentemente a día de hoy continua dándose la práctica de cursar el alta a personas en compañías con las que nunca tuvo una relación ni con las que nunca contactó, vulnerando claramente el artículo 62.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Portabilidad: En ocasiones cuando un usuario solicita una portabilidad recibe una doble facturación, desconociendo si el fallo es imputable al antiguo o al nuevo operador ya que ambos responsabilizan al contrario, lo que implica que el consumidor tiene que estar reclamando a ambas compañías; con el agravamiento de quedarse sin línea por periodos prologados.

- **Permanencia / Fidelización:** Las asociaciones seguimos recibiendo reclamaciones relacionadas con los meses de "fidelización", es decir, con las penalizaciones que se aplican por darse de baja de forma anticipada al plazo de permanencia fijado en el contrato; Pero además, esta práctica se está extendiendo a usuarios que ha superado el periodo mínimo de permanencia, e incluso que no ha cambiado nunca de terminal. Las penalizaciones que se imponen al cancelar el contrato son en muchos casos abusivas y además mal calculadas..

- Habría que incluir en las condiciones generales cláusulas de escape o cancelación para situaciones sobrevenidas que modifican los términos de la contratación; o prórrogas o subrogaciones de los mismos.

- **Ofertas:** En este aspecto se vulnera el derecho a la información veraz del que disponen los consumidores y recogido en el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Esta práctica se acentúa respecto de la información que se suministra a los consumidores mediante vía telefónica. En múltiples ocasiones, la información que se facilita a éstos, no responde a los principios de veracidad y claridad y se omiten datos esenciales a fin de propiciar la contratación.

- **Tramitar las bajas.** A pesar de que los operadores deben cursar la baja de un cliente sea cual sea el medio por el que lo soliciten tal y como recoge el artículo 62 del Real Decreto Legislativo 1/2007, la realidad es que los consumidores se enfrentan a graves problemas para ello. Las compañías exigen en ocasiones el requisito de que el consumidor emplee un medio fehaciente de comunicación cuando ello no le es legalmente exigible. Los consumidores también denuncian que pese a la solicitud de baja que han cursado, las compañías continúan facturándoles sus servicios. Hay que contemplar la posibilidad de cursar las bajas mediante correo electrónico.

Copia del contrato. Con motivo de la cada vez mayor práctica de contratar vía telefónica o Internet, en muchas ocasiones los operadores se abstienen de remitir a los usuarios una copia del contrato suscrito, obligación que viene impuesta por el artículo 5 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo y el artículo 63 del Real Decreto Legislativo 1/2007. Las ofertas de contratación deberían estar en Internet durante un período mínimo de seis meses. Y que todas las grabaciones estén clasificadas a través de un número de registro comunicado al cliente.

- **Averías de los terminales móviles.** En muchos casos, pese a que los aparatos se encuentran dentro del periodo de garantía de 2 años que establece la Ley, los consumidores no pueden hacer valer sus derechos al rehusar los operadores sus obligaciones en este sentido. Los motivos que suelen alegarse para esta práctica, contraria a las normas de protección del consumidor, suelen ser que las averías se han provocado por un mal uso del aparato por parte del consumidor, lo que implica que éste deba correr con los gastos de la reparación o en su caso, pagar un peritaje del terminal

que justifique que el uso del mismo no es la causa de la avería. Sobre la garantía sería conveniente que se mantuviera la vinculación del terminal con la operadora, al menos, durante el periodo de permanencia.

- **Protección de datos.** Los operadores siguen manteniendo de forma habitual la práctica de ceder de forma casi automática a los ficheros de solvencia patrimonial los datos personales de sus clientes cuando hay un impago, absteniéndose por completo de cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 38 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, es decir, que sea una deuda cierta, vencida, exigible y que no exista ningún indicio que indique lo contrario. Tal extremo debería ser objeto de control, mediante inspecciones, en labor conjunta de la Agencia de Orotección de datos y la Secretaria de Estado para las Telecomunicaciones, con la imposición de las sanciones correspondientes.

- **Facturación excesiva.** Dentro de este apartado, destacamos las reclamaciones por conexiones a internet a través del móvil que el usuario dice no haber realizado, las llamadas en roaming a precios sobre los que no se informó correctamente, y las reclamaciones por la supuesta contratación de servicios sms Premium o llamadas a teléfonos de Tarificación Adicional, que el usuario también niega haber hecho. En resumen, las malas prácticas denunciadas casi siempre desembocan en facturación excesiva.

- **Servicio Técnico.** Algunos operadores, cuando se tiene un problema con la línea contratada, te remiten directamente al servicio técnico, servicio que conlleva un coste, sin comprobar previamente si lo que se ha producido es una baja o la suspensión del servicio por cualquier otra cuestión administrativa, lo que implica que, si la incidencia no era una cuestión técnica, el usuario ha realizado un gasto innecesario y además deberá volver llamar al servicio de Att. al cliente con las dificultades que eso entraña.

- **Tarjetas prepago.** Pérdida de saldo por parte de los consumidores que tienen tarjetas prepago en caso de cambio de compañía o expiración del plazo de recarga. Necesidad de articular un mecanismo para la devolución a los consumidores de las cantidades previamente abonadas por los mismos.

- **Brecha Digital:** Si bien es cierto que todos los aspectos antes señalados deben ser necesariamente mejorados, donde se debe hacer mayor hincapié es en solucionar la enorme brecha digital que existe entre las grandes urbes y las pequeñas poblaciones, lugares donde no se invierte suficientemente en la mejora de la infraestructura a pesar del derecho de todo ciudadano a tener acceso al servicio telefónico e Internet.

- En este sentido hablamos de que el servicio de acceso a Internet en estas poblaciones es muy deficiente, lento, se avería constantemente y su reparación supone una media de 5 días; lo mismo ocurre con las averías de servicio teléfono fijo, se demora en exceso su atención y reparación. No son menores tampoco las incidencias de la telefonía móvil, la cobertura suele bastante escasa o nula y la resolución de dicha incidencia habitualmente se prolonga en demasía.

Todo esto no supone únicamente un problema para usuarios que quieren disfrutar del acceso a las nuevas tecnologías, sino que supone un importante problema para empresarios que, al residir lejos de las grandes ciudades mantienen sus relaciones comerciales a través de la Red, además de aquellos cuyo negocio se gestiona principalmente a través de internet. Por otro lado, este deficiente servicio limita a los consumidores de dichas localidades a la hora de realizar compras a través de Internet por miedo a que en mitad del proceso de compra el servicio se interrumpa y genere problemas a la hora de saber si exactamente la compra ha sido realizada o no. No obstante, lo más importante es que afecta a servicios esenciales como:

- Colegios: Muchos colegios tienen programas donde los profesores y los alumnos trabajan con ordenadores e Internet y, debido a mal servicio prestado por los operadores, apenas pueden disfrutar de este programa.

- Farmacias: En ocasiones a estos establecimientos se les exigen facturas digitales por parte de los suministradores que no pueden ofrecer por carecer de un adecuado acceso a Internet.

- Médicos: Para los médicos de atención primaria es absolutamente necesario el uso de la Red. Las historias clínicas de sus pacientes están informatizadas y necesitan acceso a la intranet del SESCAM para consultarlas. Esto dificulta enormemente la labor médica que se presta en estas poblaciones. Además, en muchas ocasiones las

pruebas que los pacientes deben realizarse fuera de su localidad y que podrían ser remitidas o consultadas a través de Internet, requiere enormes desplazamientos de los pacientes para ir a recoger las mismas lo que supone un retraso en el diagnóstico.

- Y por supuesto, todos estos problemas nunca llevan aparejada una indemnización ni una rebaja en el precio del servicio. La única manera de establecer un corrector es a través de controles-inspecciones técnicas realizadas por la Administración.

Madrid, 23 de Noviembre 2010

