

Asociación de Internautas



El ADSL monopoliza las protestas en la oficina de quejas de telecomunicaciones

El acceso a Internet por ADSL es la queja estrella en la nueva Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, creada por el Ministerio de Industria. Con sólo un mes y medio de vida, la oficina está atendiendo entre 350 y 400 consultas telefónicas diarias. Su director, Ramón Pérez, afirma: "Es más de lo que esperábamos".

[MERCÈ MOLIST EL PAÍS - CiberPais](#) .- La oficina abrió el 25 de abril y en las dos primeras semanas atendió una media de 800 llamadas al día. Actualmente se ha estabilizado en la mitad; pero, aun así, es un alto número para lo que prevían sus responsables, que lo achacan a que Internet es "un sector conflictivo". La web de la oficina recibe 1.800 visitas diarias.

La oficina ha recibido en su primer mes 850 denuncias, que pueden hacerse por correo o por la web, mediante firma electrónica. Se comprometen a solucionarlas en un máximo de seis meses, algo que critican los internautas, junto al hecho de que el teléfono de la oficina no sea gratuito. "Con los medios de que disponemos no podemos hacer más", afirma Ramón Pérez.

El 46% de llamadas se refieren al acceso a Internet, principalmente por ADSL, al ser la tecnología más implantada, mientras que la telefonía recibe pocas quejas. Los procesos de altas, bajas y cambios de operadoras son los más conflictivos. También el precio de las llamadas a los servicios de atención al cliente, que según el nuevo Reglamento de Telecomunicaciones no pueden tener una tarificación adicional.

La organización de consumidores FACUA acaba de denunciar a ocho compañías (Arsys, Auna, Ono, Telefónica, Tele2, Terra, Wanadoo y Ya.com) por no disponer de teléfonos gratuitos de atención al cliente. La puesta en marcha de la oficina del Gobierno no ha reducido las quejas de telecomunicaciones en las asociaciones de consumidores, sólo superadas por el sector de la vivienda.

Según la Memoria 2004 de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, las telecomunicaciones encabezan las reclamaciones de los madrileños y son las que menos multas generan. En Cataluña, la Agencia Catalana de Consumo recibió 8.700 reclamaciones sobre telecomunicaciones en 2004, el 24% referidas a servicios Internet.

Los principales motivos de queja son la negativa a dar de baja al consumidor, el cobro de servicios no prestados, irregularidades en la conexión, publicidad engañosa y cláusulas abusivas en los contratos.

En la Asociación de Internautas (AI) reciben 60 quejas diarias, motivadas por la baja calidad del servicio, el elevado precio, las trabas para dar de baja a los usuarios, cobros indebidos... Ramón Pérez califica al sector de "descontrolado" y afirma que "el Ministerio está muy comprometido en solucionarlo".
