

# Asociación de Internautas



## Los internautas se quejan de la calidad del servicio

---

Facturas que desaparecen y vuelven periódicamente a reaparecer, términos de servicio que no se cumplen, líneas atestadas de usuarios que no permiten navegar ni al paso de la Pinta, buzones de correo que se eliminan, que se cambian, que no tienen la capacidad pactada... y un enorme sinfín de problemas de los españoles con sus proveedores de acceso a Internet.

---

*MADRID. Juan M. Amorós*

Todos los días llegan decenas de cartas a esta redacción -y es de suponer que a las redacciones de todos los demás medios digitales- escritas por nuestros lectores en tono más bien quejumbroso contra sus proveedores de Internet.

Los Internautas se sienten indefensos, impotentes para que los múltiples servicios de atención al cliente resuelvan sus problemas. Las gentes que amablemente contestan en los 902 están preparados para poca cosa más que repasar la configuración de un equipo, para cualquier otra cosa deben transferir la llamada a otros servicios y comenzar un "via crucis" telefónico hasta dar -pocas veces- con alguien realmente capaz de solucionar un problema más serio que activar una casilla en una ventana de Windows.

Y no hay operador libre de culpa, el que no tiene un conflicto de competencis, tiene las líneas saturadas o no factura correctamente las tarifas planas... o, o o... Y todo ello no contribuye más que a acrecentar el descontrol y la sensación de caos que tienen muchos de los internautas españoles cuando se enfrentan a las prácticas o los errores de sus ISPs que parecen no darse cuenta de que el servicio que prestan no es en el fondo un divertimento o una ocasión para practicar el ocio, sino que están tendiendo un puente hacia el futuro que tiende sus pilares en terreno francamente blando, deteriorado, resbaladizo.

Ante este panorama los Internautas más irritados terminan, hartos de conversaciones telefónicas sin resultado, por escribir cartas a los medios de comunicación en un desesperado intento por hacerse escuchar desconocedores de que, a otro nivel, los medios de comunicación son tan esclavos y víctimas como ellos de los operadores y de sus líneas, sus servidores, sus nodos y toda su parafernalia digital de comportamiento francamente caprichoso.

Las anécdotas, sin embargo, cambian de matiz y se transforman en "sangrantes" cuando afectan a usuarios como Andrés G. S., hemipléxico, confinado a una silla de ruedas que utiliza la Red como herramienta para llegar con el "ratón" a donde no puede llegar con sus piernas. Andrés, nos remitió hace unos días una carta enviada originalmente a Telefónica, de la que extraemos algunos párrafos que ilustran la impotencia a la que quedan sometidos muchos Internautas que, sin ser hemipléxicos como él, pagan por un servicio que no se presta en las condiciones adecuadas.

"Soy usuario de ADSL del número de teléfono 913... y hace casi una semana ustedes me cortaron mi servicio de correo electrónico (les escribo a través de una cuenta gratuita). Llamé a su 902 donde me dijeron que había una factura impagada desde agosto. Se trata de un error de ustedes ya que la factura hace bastante tiempo que fue abonada, y no es la primera vez que lo cometen".

"El caso es -se queja Andrés- que solicito que me devuelvan las direcciones de correo asociadas a mi cuenta adsl, y por toda respuesta me dicen que pasarán aviso al departamento técnico, pero que desconocen cuándo me serán devueltas mis cuentas. En definitiva, el caso es que por un error suyo yo me quedo sin unas cuentas de correo, incluídas dentro de mi adsl, que pago religiosamente (así que estoy pagando pago por un servicio que me han quitado). Y encima tengo que llamar varias veces a su 902 (un número no gratuito), para tratar de deshacer el entuerto que ustedes me ocasionan".

## **COMIENZA EL CALVARIO**

Yo estoy clavado a una silla de ruedas, soy hemiplégico, y utilizo internet para cubrir muchas necesidades básicas, como por ejemplo hacer la compra. Gracias a Dios, no me han cortado ustedes el servicio ADSL, pero mis cuentas de correo son muy necesarias para comunicarme con el banco, compañeros y amigos, y no saben ustedes la medida en que me aíslan cada vez que cometen este tipo de errores; ya que, por cierto no es ésta la primera vez".

"Contraté mi adsl en febrero del año pasado, mi ordenador ya disponía de tarjeta ethernet y me aboné a través de "Telefonicaonline.com" (que entonces no ofrecía servicio propio, sino el de ustedes). La oferta consistía en alta e instalación gratis, de manera que a mi sólo me tocaba pagar el router "Efficient" que me instalaron y las cuotas mensuales correspondientes al servicio. A los pocos días recibo una factura por importe superior a 70.000 pesetas (420 euros). Extrañado llamo a su 902 y me comunican que me han cobrado instalación, alta, router y tarjeta ethernet". Andrés consigue convencer al operador de que está cometiendo un error "(...) ustedes me piden que mande por fax el albarán de instalación (es decir, me obligan a demostrar que son ustedes los que se han equivocado). Bien, un error lo tiene cualquiera, yo envío el fax, ustedes reconocen el fallo, yo devuelvo la factura y a los pocos días llega una factura con el importe correcto unas 40.000 pesetas (240 euros). Mi banco paga y todos felices..."

## **SALEN LOS DUENDES**

Pero tan solo de momento... Un buen día mi adsl deja de funcionar. Llamada al 902 donde me dicen que me la han cortado por impago de una factura de 40.000 pesetas, tiempo atrás abonada. Vuelvo a explicarlo, se comprueba y vuelven a reconocer su error. Dos horas después el servicio vuelve a funcionar. Todos contentos. Un poco mosqueado ya, por si acaso, intento asegurarme de que no vuelva a cometerse este error y exijo que se lo apunten y señalen para que no vuelva a surgir el problema. Palabras tranquilizadoras y, estúpido de mí, vuelvo a confiar".

"Craso error. En agosto una carta firmada por el director de finanzas me comunica que hay una factura impagada de ¡adivinen! 40.000 pesetas. Llamada al 902, repetición de la historia, reconocimiento del error, y seguridad de que no volverá a ocurrir. Bien, hace cuatro días (la carta llegó a esta redacción el jueves 17 de enero) la "factura fantasma" que sigue recorriendo sus bases de datos vuelve a emerger y esta vez toma posesión de mis cuentas de correo".

## **ENTRE LA ESPADA Y LA PARED**

(...) Dadas las dificultades y la cantidad de tiempo que estaríamos sin servicio al tratar de cambiar de proveedor deben ustedes creer que nos tienen entre la espada y la pared... y en cierto modo tienen razón pues dependemos de sus servicios en gran medida. (...) Sólo me gustaría que este email llegara a alguien con algún tipo de autoridad para solucionar estos problemas y fiascos, que con sus clientes tienen ustedes continuamente, y que nos ofusca y ofende. No tengo más que decir, excepto que por lo menos tengan ustedes la dignidad de contestarme y de comunicar a alguien con algo de autoridad

Los internautas se quejan de la calidad del servicio

este mensaje, ya que los muchachos que atienden el teléfono son quienes se lleven sin culpa los bufidos y las quejas... Muchas gracias por su atención".

## **CONTESTA TELEFÓNICA...**

Estimado/a amigo/a:

En respuesta a su mail le informamos que este tipo de solicitudes únicamente es posible tramitarlas a través del número de teléfono del Centro de Atención al Cliente 902 10 80 10. Estaremos encantados de atenderle.

Le informamos que ha sido dado de baja en el servicio ADSL por una incidencia en el cobro de su recibo mensual.

Si desea información relacionada con las conexiones ADSL de Terra, no dude en entrar en la Web que tiene en el portal a través de la dirección ...

.... *Y APUÑALA*

Y si quiere vivir experiencias únicas en Internet, visita la Zona Multimedia de Terra, con contenidos exclusivos para usuarios ADSL de Terra.

Un saludo y gracias por confiar en nosotros.

Servicio de Atención al Cliente. Terra Networks España S.A. 902 10 80 10

Reproducido de [ABC electrónico](#).

---

2019 ©Asociación de Internautas