

Asociación de Internautas



La Asociación de Internautas denuncia en Industria los servicios 902 atención al cliente de las operadoras telefónicas

La Asociación de Internautas denuncia en Industria los servicios 902 atención al cliente de las operadoras telefónicas

La Asociación de Internautas ha denunciado ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, el cobro por parte de las operadoras de telefonía de las llamadas a los números 902 de atención al cliente.

Desde la Asociación de Internautas venimos observando cómo muchas reclamaciones sobre el funcionamiento de las operadoras de telefonía, hacen referencia al 902 que se debe marcar para optar a algún tipo de solución a sus problemas. En la mayor parte de los casos, el Servicio de Atención al Cliente (SAT) mantiene al abonado o usuario en espera durante exasperantes e interminables minutos que, finalmente, suelen acabar sin ver resuelta la reclamación pretendida. Si a esto se le añade que rara vez es una la llamada necesaria para resolver satisfactoriamente la incidencia en cuestión, tenemos que la operadora de telefonía está repercutiendo al abonado, no sólo el perjuicio que provoca la llamada (la incidencia en sí, el defecto en la prestación del servicio), sino también, un considerable coste por solicitar que sea reparado.

Consideramos que esta situación (y la interpretación que así permite un **902**) constituye un **abuso no justificado**, por cuanto **la legislación prevé** con lógica la obligación de un **sistema de resolución de conflictos gratuito** (literalmente, **gratuito**).

El Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones es cerrado, y para la definición de los llamados números de Inteligencia de Red , en relación con el sistema (902) de Atención al Cliente utilizado por las operadoras de telefonía, se destaca lo siguiente:

SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: EL REAL DECRETO 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, señala en su Título IV, sobre los Derechos de los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales, en el artículo 104, que:

Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes (...)Este servicio de atención al cliente, de carácter gratuito, deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, estando obligado el operador a comunicar al abonado el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario (...) Si el medio habilitado por el operador para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Se establece así expresamente un sistema de resolución de conflictos (gratuito), y así lo acredita el

La Asociación de Internautas denuncia en Industria los servicios 902 atención al cliente de las operadoras telefónicas artículo siguiente:

Artículo 105. Contratos para el acceso a la red de telefonía pública.

2. Los contratos a los que se refiere el apartado anterior precisarán, como mínimo, los siguientes aspectos:

i) Procedimientos de resolución de litigios de entre los previstos en el artículo 104, con inclusión, en su caso, de los que haya creado el propio operador.

4. El operador se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario, con posterioridad al plazo de 15 días en que debió surtir efectos la baja. El procedimiento habilitado por el operador para que el consumidor haga uso de este derecho se ajustará a lo previsto en el artículo 104, garantizando en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio.

Por su parte, **el artículo 109 sobre Derechos y obligaciones de transparencia, información y calidad, señala respecto el contenido de los contratos que:**

2. Los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet, por escrito, si así lo solicita un consumidor que sea persona física u otro usuario final, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción, y en el teléfono de atención al público, cuyas llamadas tendrán el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo.

Este apartado parece permitir a las operadoras que el servicio de atención al cliente, pueda ser prestado a través del teléfono, con un sistema de 902, por el que las llamadas serán repercutidas en el cliente a un precio igual o inferior al de una llamada interprovincial: coste máximo del servicio , y así lo viene reconociendo el propio Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a las operadoras que lo han consultado.

DESDE LA ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS, SE CONSIDERA INJUSTO ESTE SISTEMA, PORQUE:

El principal argumento que se ha utilizado para establecer los 902, es que significa un precio igual o inferior a los llamados ordinario del servicio , en este caso, al de una llamada interprovincial.

Sin embargo:

Primero.- El artículo 104 dice expresa y claramente gratuito , y refiriéndose a un servicio de atención al cliente específico para la resolución de conflictos, y no de mera información, como se pretende al aludir al artículo 109.

Segundo.- En cualquier caso, un 902, es un número de los llamados de servicios de inteligencia de Red , , e implica un coste añadido para el abonado, es decir, una tarifa especial que significa un pago extra para el abonado.

Así lo acredita el **REAL DECRETO 2296/2004, de 10 de diciembre**, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, en su Anexo relativo al Plan nacional de numeración telefónica.

9. Rango de numeración para servicios de tarifas especiales

9.1 Este plan de numeración atribuye inicialmente los segmentos N=8 y 9, para el valor cero de la cifra X, excepto el acceso a Internet, a los servicios de tarifas especiales, en los que el usuario llamante afronta unas cargas mayores o menores que el coste real de los medios de telecomunicaciones empleados por los operadores (tales como los servicios de cobro revertido automático, de coste compartido y de tarificación adicional).

(...)

9.3. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio atribuirá los segmentos del rango de numeración para servicios de tarifas especiales de forma que se facilite al usuario llamante la diferenciación de precios y, en su caso, de contenidos, mediante el análisis de las tres o cuatro primeras cifras.

La normativa establece que los servicios de atención al cliente dirigidos a recoger las quejas y las reclamaciones de los usuarios deberán ser gratuitos.

Un sistema de resolución de conflictos, gratuito, es el establecido expresamente por el REAL DECRETO 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios , y su esencia queda totalmente desvirtuada al aplicarle de forma poco coherente lo dispuesto en el artículo 109, que en realidad se refiere a la necesaria información contractual al usuario.

2017 ©Asociación de Internautas