

Asociación de Internautas



Por fin, la CNMC pide que se prohíban los 902 como atención al cliente.

El 20 de Septiembre de 2006, la Asociación de Internautas interpuso ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, [denuncia](#) sobre los abusos cometidos por las Operadoras de Telefonía, al utilizar prefijos 902 para dar acceso a sus clientes al servicio de resolución de conflictos y reclamaciones contractuales.

Dicha denuncia planteaba que 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 ."

La Audiencia Nacional emitió una sentencia de fecha 13 de Octubre de 2009, que consideraba que "la gratuidad a la que hace referencia el artículo 104.1 del RD 424/2005 afecta únicamente a la prestación del servicio, cualquiera que sea la forma en que éste se preste y con independencia de que el medio o medios habilitados para el acceso al mismo por parte de los clientes les pueda resultar a éstos más o menos incómodo o gravoso".

O sea, que las normas exigen que el servicio de Atención al Cliente, establecido por las operadoras para la resolución de conflictos contractuales con sus abonados, sea gratuito y, el hecho de que para prestarlo utilicen [como sistema de acceso números 902](#), parece que en la teoría no implicaba un coste adicional para el abonado, ni un ingreso extra para la operadora.

Desde luego la Asociación de Internautas nunca estuvo de acuerdo con la complaciente sentencia de la Audiencia Nacional hacía las operadoras y el laso criterio de nuestra Administración Pública.

Han tenido que pasar 9 años y un montón de conflictos para que , por fin, un organismo de la administración pública como es la CNMC pida taxativamente, [en un informe](#) , que entre otras cosas se prohíba los servicios de tarificación adicional como atención al cliente.

A pesar de la extrema lentitud de una Administración Pública ajena a la resolución de los conflictos del lado del interés general. Las empresas ya deben conocer que muchos usuarios buscan afanosamente y exigen teléfonos de atención al cliente [sin tarificación adicional](#), basando en esta condición la contratación de sus servicios o productos.
