

Asociación de Internautas



La CMT provoca el caos con la liberalización del 1003.

El pasado 9 de abril la Asociación de Internautas denunció que la puesta en funcionamiento del servicio 118AB encarecía notablemente el servicio de información sobre números de teléfono. Transcurrido un mes la situación se puede calificar de caótica y confusa.

El caos de las operadoras provoca confusión entre los usuarios

La imprevisión de la puesta en marcha de la liberalización del servicio 1003 ha desbordado las mejores previsiones de los nuevos agentes, que se han visto en dificultades para absorber una demanda que les ha llegado. El caso más significativo es el de la empresa británica Conduit que carece de centros de información telefónica en España y atiende con serias dificultades las consultas del número 11850 desde Dublín.

La ola de contrasentidos provocada por la fulminante liberalización del 1003 es muy gráfica, mientras la compañía alemana Telegate también desbordada en su único centro de llamadas en España se ha visto obligada a contratar a 60 teleoperadores de Atento, filial de Telefónica, que en estos momentos esta realizando una severa reestructuración de plantilla duramente criticada por los sindicatos por llevar su campo de operaciones a Tanger -Marruecos- cerrar los centros de Madrid y Cáceres y anunciar el recorte a la mitad las plantilla de Valencia y Santiago de Compostela.

Otro aspecto regresivo, para los usuarios, provocado por el proceso de desregulación del 1003 en su primer mes es que sólo una de las cuatro empresas competidoras, Telegate, ofrece el servicio de 'progresión de llamada'. Consistente en que el centro de consulta no sólo busca el número de teléfono que el cliente pide, sino que, además, establece la conexión con el número solicitado. En cambio Telefónica que lo venía haciendo desde el 1003 a un precio de 0,10 euros, más barato que en la actualidad, no progresa la llamada, ya que le ha sido prohibido expresamente por la CMT.

El usuario paga y pierde

Tras la apertura a la competencia de ese servicio el pasado 4 de abril los usuarios que llaman al 1003 escuchan una grabación en la que se le relaciona un listado de los números que se deben marcar para recibir el servicio de información, pero, no se facilita el nombre de las empresas ni el coste del servicio. Aspecto este de singular importancia ya que al día de hoy todos los operadores que prestan servicios de información en competencia a través de un 118AB han encarecido sus precios respecto a los 0,35 euros por llamada del antiguo 1003 y hoy 11818. En consecuencia, la CMT y el modelo de competencia diseñado para los servicios de información ha encarecido las prestaciones para los usuarios finales.

La Asociación de Internautas pone de manifiesto que se consolida un modelo errático, caprichoso y arbitrario en la liberalización de las telecomunicaciones cuyo fin: es favorecer los beneficios de la operadoras telefónicas y cuya consecuencia evidente es: el encarecimiento de los servicios de telecomunicaciones para los ciudadanos, la no diferenciación de servicios, la eliminación de puestos de trabajo, la desregulación de las condiciones laborales y por ende en la prestación de los

servicios , obviando los compromisos de inversión de las operadoras para operar en libertad de competencia. Por lo que se esta construyendo un escenario que va en detrimento a medio plazo del conjunto del mercado y a corto de los ciudadanos que tenemos que pagar más por lo mismo.

Por estos motivos exigimos a la CMT que atienda al interés general y que de forma inmediata corrija la situación de caos y confusión que ha auspiciado, asegurando a los ciudadanos las prestaciones incluidas en el artículo 36 de la vigente Ley General de Telecomunicaciones respecto al servicio universal.

Más información sobre la diferencia tarifaria del 118AB en:

[La CMT encarece los servicios de información telefónica.](#)

Asociación de Internautas

2019 ©Asociación de Internautas