



Industria continúa reforzando los derechos de los usuarios de telecomunicaciones

Aprobada la normativa para atajar la problemática de la contratación fraudulenta (*slamming*)

- La nueva orden ministerial establece que, en caso de *slamming*, si se produce una reclamación corresponderá al operador demostrar que el usuario se ha dado de alta
- Si se produce una demora en el alta del servicio, el usuario podrá darse de baja de inmediato, sin necesidad de esperar el plazo de 15 días de preaviso establecido en la normativa
- En procesos de cambio de operador, si el usuario se queda sin servicio, se considerará responsable al nuevo operador, sin que pueda alegar dificultades técnicas
- La orden obliga a los operadores a proporcionar a los usuarios acreditación de las quejas y reclamaciones que realicen telefónicamente
- Los operadores deberán incluir en sus facturas los números de teléfono de sus servicios de atención al cliente, de la Oficina del Atención al Usuario del Ministerio de Industria y del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como información sobre los derechos que garantiza la normativa de telecomunicaciones

11.04.07. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha aprobado la Orden Ministerial reguladora de las reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones y la atención al cliente por los operadores, que se publicará próximamente en el Boletín Oficial del Estado (BOE).

La nueva orden refuerza sustancialmente la protección de los derechos de los usuarios de telefonía e Internet y viene a completar las medidas adoptadas en este ámbito por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en los últimos años. Entre éstas destacan la puesta en marcha de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, la normativa que garantiza la protección del usuario de los servicios de tarificación adicional, el derecho a darse de baja en cualquier momento, la regulación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, el desglose de las facturas y el derecho a recibir una compensación por la interrupción del servicio.

Mayor protección en contratación fraudulenta, demora en las altas y cambios de operador

La nueva orden contiene la regulación del procedimiento que la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones pone a disposición de los usuarios para presentar reclamaciones frente a los operadores. En esta regulación se otorgan a la Administración instrumentos de control sobre los operadores en relación con los principales problemas que afectan a los usuarios, como las altas no solicitadas (práctica denominada *slamming*), la demora en las altas y los cambios de operador.

Contratación fraudulenta o *slamming*

En caso de *slamming*, es decir, que un usuario detecte que un operador ha accedido a su línea sin su consentimiento, si se produce una reclamación corresponderá al operador demostrar que el usuario se ha dado de alta. Si no puede hacerlo, el operador deberá anular las facturas que haya emitido y devolver el dinero que el usuario le haya abonado. Además, el operador que haya actuado de manera irregular tendrá que pagar al usuario todos los gastos que deba afrontar para volver con su operador de origen (como podría ser una nueva cuota de alta).

En la actualidad el número de reclamaciones por este tipo de prácticas no es muy significativo (el 4% de las de telefonía fija y el 9% de las de Internet), pero se trata de hechos de especial gravedad, por lo que, en caso de comprobarse, darán lugar, además de las medidas anteriores, al correspondiente expediente sancionador.

Demora en el alta del servicio

En caso de demora en el alta del servicio, cuando el operador incumpla el plazo para su inicio, que debe figurar en el contrato, el usuario podrá darse de baja con carácter inmediato, sin necesidad de esperar el plazo de 15 días de preaviso que marca la normativa.

Cambio de operador

En procesos de cambio de operador, si el usuario se queda sin servicio en el transcurso del cambio, se considerará responsable al nuevo operador, que estará obligado a cumplir el plazo para el inicio del servicio que figure en su contrato, sin que pueda alegar posibles dificultades técnicas en el acceso o gestión de la red

Regulación de la atención al cliente por parte de los operadores y de la información que reciben los usuarios

La orden establece que el usuario tendrá derecho a disponer de acreditación de las quejas y reclamaciones que realice telefónicamente. De este modo, podrá exigir al operador que le envíe un documento acreditativo (por escrito o por vía telemática) en el plazo de 10 días desde que se formule la reclamación.

Asimismo, la nueva normativa refuerza el derecho de información de los usuarios. Si el servicio se contrata por teléfono, el operador estará obligado a proporcionar información al usuario, incluso aunque éste no la solicite, en aspectos tan importantes como la existencia de períodos mínimos de contratación, las consecuencias de su incumplimiento, el procedimiento para darse de baja o el plazo que tiene el operador para empezar a dar servicio.

Por otra parte, los operadores deberán incluir en todas sus facturas los siguientes teléfonos de información: el de atención al cliente del propio operador, el de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el del Ministerio de Sanidad y Consumo.

Además, para garantizar un adecuado conocimiento de sus derechos por parte de los usuarios, el operador deberá enviar dos veces al año a sus abonados un documento informativo, en el que debe incluirse el derecho a darse de baja en cualquier momento, el procedimiento para la baja, el derecho a ser informado con un mes de antelación de cualquier modificación en las condiciones, así como el derecho a una compensación por la interrupción del servicio y a la desconexión de las llamadas internacionales y los servicios de tarificación adicional.

Las reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones podrán tramitarse telemáticamente. El usuario podrá presentar la reclamación y, con posterioridad, realizar todos los trámites adicionales necesarios por esta vía.

Las relaciones entre la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y los operadores para la tramitación de las reclamaciones será también de manera obligatoria por vía telemática, lo que redundará en una reducción de los plazos de tramitación y resolución de las reclamaciones.