

## CONCLUSIONES

De la información total que acabamos de facilitar al lector podemos realizar el siguiente **resumen**:

**1º.** Ha habido un incremento en el número total de consultas y reclamaciones ante las asociaciones de consumidores de ámbito nacional en más de un 3% del año 2004 al año 2005. Si bien es cierto que el incremento ha sido mayor en las consultas que en las reclamaciones. No obstante desde la creación de la Oficina de Atención al Usuario el incremento, tanto de reclamaciones como de consultas, en la misma ha incrementado del año 2005 al 2006.

**2º.** De los sectores incluidos en el balance de reclamaciones y consultas publicado el sector de la telefonía pasa de ser el 3º más reclamado en el 2004 al 2º más reclamado en el 2005.

**3º.** Dentro del Índice de Satisfacción al Consumidor citado el servicio ahora analizado, es decir, el de acceso a Internet es el que menor nivel de satisfacción tiene entre los usuarios.

De los datos estudiados las principales causas objeto de reclamación y/o consulta se agrupa en:

- i. Deficiencias en la prestación del servicio; donde incluimos en las altas, las bajas y el cambio del operador.
- ii. Las condiciones de venta y de información de los productos.
- iii. Los precios: tarifas y facturación.
- iv. Los servicios de reclamaciones y de atención al cliente.
- v. Falta de información

Del apartado correspondiente al análisis de las empresas auditadas podemos llegar a las siguientes conclusiones, que no las únicas pero sí más importantes:

1. El teléfono facilitado al usuario no es en todas gratuito, tal y como estipula el artículo 104 del RD 424/2005.
2. No se informa al usuario del contenido del contrato ni se le facilita uno o dónde conseguirlo antes de hacer efectivo el servicio que se pretende solicitar.
3. Los/as operadores/as del SAC no tienen la formación necesaria pues no han sabido contestar a las preguntas, todas ellas básicas y no técnicas, han dudado o han remitido a otro servicio. Tal y como se nos ha manifestado en las respuestas a la encuesta enviada a cada empresa analizada los/as operadores/as sólo reciben formación respecto del servicio y de los productos ofertados pero no en materia de consumo o la legislación aplicable.
4. En la mayoría de las empresas analizadas cobran la primera factura sin haberse asegurado que el servicio es efectivo, llegan a decir a los tres días de envío del router, del recibo del router, pero sin confirmar su activación.
5. Existen empresas que obligan al usuario a permanecer como mínimo un año contratando el servicio penalizándole incluso si se da de baja antes del periodo.
6. A la hora de solicitar la baja no se informa al usuario de las posibilidades de hacerla, de que en el momento de solicitarla en 15 días será efectiva y no se le podrá cobrar factura posterior pasada esa fecha. Alguna empresa llega a decir que pueden tardar hasta un mes.
7. No se facilita el número de referencia obligatorio al usuario cuando interpone una reclamación o queja ni si quiera se le comenta de su derecho a recibir de forma documentada el contenido de su queja.
8. Falta de cumplimiento del artículo 120 del RD 424/2005, según redacción por RD 776/2006<sup>1</sup>, ya que no se indemniza automáticamente al abonado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro. Ni se informa al abonado

<sup>1</sup> Real Decreto 776/2006, de 23 de junio, por el que se modifican el real Decreto 1287/1999, de 23 de julio, por el que se aprueba el Plan técnico nacional de la radiodifusión sonora digital terrenal, y 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 telecomunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

de este derecho y se llega a decir que *sólo indemniza al usuario cuando haya existido una interrupción del servicio ADSL superior a 168 horas naturales.*

Comparando los resultados del estudio realizado por CECU en el 2003 con los obtenidos en la ejecución de este estudio, encontramos que se observa la misma tendencia que hace tres años en aspectos tales como a:

Dificultad para encontrar las condiciones generales de la prestación del acceso a Internet / ADSL. Por otro lado, los teleoperadores en algunos casos muestran desconocimiento de las condiciones generales escritas en los contratos, dando información contradictoria al consumidor, sobretodo en lo que respecta a los **procedimientos** para realizar la baja del servicio de acceso a Internet.

Aunque actualmente los teleoperadores de las compañías consultadas refieren que el tiempo estimado para dar alta el servicio o bien para tramitar la baja, están dentro del marco que establece la ley, la realidad es que el tiempo para dar de baja el servicio contratado es mayor del esperado, incluso puede tardar un mes. Lo anterior lo demuestra tanto los datos del estudio del 2003 como los obtenidos en las encuestas remitidas por los consumidores a través de nuestra página Web.

En cuanto a los medios facilitados al consumidor para contactar con las empresas, se observa que en la mitad de los casos se sigue proporcionando número de tarificación adicional, salvo algunas empresas que a la fecha de hoy ya ponen a disposición un número de atención gratuita cuando era en el 2003 de coste para el usuario.

Análisis de la Situación Actual  
CECU 2006

Al igual en el estudio anterior, el usuario no tiene acceso en la mayoría de ocasiones al contrato en el cual se explican las condiciones generales del servicio a contratar. Tal y como lo indican los datos remitidos por los usuarios de este servicio a través de la encuesta facilitada por CECU, muchas veces el

contrato es verbal, sin que el usuario tenga conocimiento de cuales son sus obligaciones y derechos.

Tal y como se ha indicado la liberalización y el avance de las nuevas tecnologías han tenido como consecuencia en los últimos años la creación y oferta de nuevos servicios de conexión, de tarificación y contratación y otras innovaciones que exigen de las empresas un comportamiento eficaz y transparente en sus procesos de cara a los consumidores. Éstos deben poder acceder a técnicas y procedimientos eficaces a la hora de darse de alta y de baja en los servicios, solucionar incidencias y demás cuestiones que se les puedan plantear a la hora de disfrutar el servicio contratado. Requerimiento que ya está legislado, así el citado RD 424/2005 y la Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones, pero cuyo cumplimiento no parece que sea completo.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) carece de la forma y del contenido que debe de tener, se debe tener muy en cuenta el párrafo que indica “un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal”. Como usuarios siempre se va a valorar más el trato efectivo y amable, el respeto por los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que un buen descuento o una oferta, pues somos conscientes de lo valiosos que son nuestros derechos y nuestro tiempo.

Por ello consideramos que en el SAC de las empresas proveedoras del servicio de acceso a Internet, por ser el caso analizado, pero que puede y debe de aplicarse al SAC de servicios del mismo sector y de otros sectores, deben de:

- ✚ Recibir los operadores una formación específica en temas de legislación del servicio que ofrecen como de atención al cliente.
- ✚ Informar al usuario de sus derechos y de los trámites que debe realizar para poder obtener la baja del servicio contratado.
- ✚ Informar del contenido del contrato; los productos; los precios; las ofertas; las prestaciones del servicio; etc.

- ✚ Saber resolver las consultas realizadas sin que el usuario tenga que realizar diversas llamadas.
- ✚ Hacer un seguimiento real de la queja, facilitar al usuario de un número de referencia sobre la queja o consulta realizada.
- ✚ Si el medio habilitado por el operador del SAC para la atención 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.
- ✚ Ser, tal y como establece el RD 424/2005, realmente un servicio gratuito.

En resumen: cumplir con la ley. Lo que significa que desde CECU no se está pidiendo nada fuera de lo normal, no exigimos a las empresas que realicen actos extraordinarios que puedan afectar sus beneficios o intereses, todo lo contrario, lo que se pide es que se cumpla con los mínimos legales exigidos para que los derechos del usuario queden realmente cubiertos.

Lo que si nos permitimos añadir es que con la publicación del Real Decreto 424/2005 a través del cual se obliga a los operadores a disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente sería recomendable se comiencen a regular las funciones del mismo de una manera reglamentaria como ya ha ocurrido con las entidades financieras, a las cuales una vez publicada la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, establece la obligación para las sociedades gestoras, entidades de crédito,..., de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, por medio de Orden Ministerial. Así la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, establece la obligación de que cada entidad o grupo a pruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

De todo lo expuesto en este informe esperamos que la frase contenida en el informe del Balance de consultas y reclamaciones presentadas en las organizaciones de consumidores de ámbito estatal: año 2005. Ministerio de Sanidad y Consumo. Instituto Nacional del Consumo. Madrid 2006. Pág.15 “En cuanto al sector de las telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas sigue registrándose un aumento de las consultas y reclamaciones. Es más, las perspectivas futuras indican que éstas seguirán creciendo y, de forma más notoria, por lo que se refiere al ámbito del acceso a Internet” no lleguen a materializarse.



Los servicios de Atención al  
Cliente en el sector de las  
telecomunicaciones  
electrónicas:  
Internet



Análisis de la Situación Actual  
CECU 2006