

Comparecencia del Secretario de Estado de Telecomunicaciones, Bernardo Lorenzo, ante el pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)

El alta en servicios no solicitados así como el desconocimiento hacia dónde dirigir las reclamaciones, principales quejas de los usuarios ante las asociaciones que integran el CCU

El pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios, presidido por Francisca Sauquillo, ha transmitido a Bernardo Lorenzo su sensación de impunidad de las operadoras de telefonía en su relación con los consumidores.

22 de febrero. El pleno del Consejo de Consumidores y Usuarios ha recibido hoy al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) que ha informado sobre la situación del sector y el CCU le ha transmitido los principales motivos de reclamación de los usuarios del servicio que mayor número de reclamaciones produce cada año.

Una de las quejas más repetidas de los miembros del Consejo es la frustración de los usuarios ante la impunidad de las operadoras que, cuando infringen la ley, pagan multas que no resultan disuasorias continúan haciendo la misma oferta u otra más agresiva. En este sentido se ha sugerido por parte del Consejo, la necesidad de hacer públicos las sanciones y el nombre de las operadoras sancionadas.

Del mismo modo, los vocales del CCU han denunciado que los servicios de atención al cliente son muy deficientes, puesto que en muchos casos el consumidor contrata servicios sin su conocimiento, lo que puede generar facturaciones muy elevadas. Para evitar esta práctica sería fundamental el consentimiento previo, informado y expreso y no basado en el silencio del consumidor.

Se reclaman así mismo los obstáculos que de manera directa e indirecta ponen las operadoras a la tramitación de bajas, incumpliendo la obligación de que sea igual de sencillo hacerlo que solicitar el alta. En este sentido, se



propone facilitar los trámites tanto por la creación de oficinas físicas como por la posibilidad de realizar las bajas mediante correo electrónico.

COMISIÓN DE COORDINACIÓN

El Secretario de Estado ha comunicado que a instancias del Defensor del Pueblo, se ha creado una comisión de coordinación integrada por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, la Agencia de Protección de Datos, el Instituto Nacional de Consumo y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones que tiene entre otros objetivos orientar al ciudadano sobre dónde reclamar.

