

Protección del consumidor

Coto a los abusos en telefonía

El Consejo de Ministros aprueba una Carta de Derechos, que **facilita las bajas de contratos** y obliga al operador a avisar de cualquier modificación

JULIO DÍAZ DE ALDA
COLPISA.MADRID

El Consejo de Ministros dio ayer un espaldarazo a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones al incrementar de manera notable su amparo ante los operadores, que deberán ahora ser mucho más rigurosos en las modificaciones de los contratos y a la hora de dar de alta o baja a sus clientes. Del mismo modo, el Ejecutivo ha puesto en marcha el mecanismo legal para prohibir la publicidad 'basura' en el teléfono –que en el futuro podrá ser perseguida ante los tribunales–, y para frenar las promociones agresivas.

El calvario de faxes, cartas, copias, llamadas y esperas absurdas ante impersonales contestadores automáticos para rescindir un contrato de telefonía o de Internet está próximo a desaparecer. Los usuarios de telecomunicaciones disponen ya de una Carta de Derechos que, entre otras novedades, reduce de los actuales 15 días a tan sólo dos el plazo de que disponen las 'telecos' para dar de baja un contrato cuando así lo solicite el cliente. Además, queda prohibida cualquier facturación pasada esa fecha.

La Carta, que sitúa a España «a la vanguardia de Europa en la protección de los usuarios», según la vicepresidenta primera, María Teresa Fernández de la Vega, persigue mejorar la libre competencia, la dinamización del mercado y, sobre todo, la capacidad de elección y actuación de los usuarios. A partir de ahora, los contratos de telecomunicaciones deberán incluir hasta 16 extremos –como los períodos mínimos de 'atadura' o la vinculación exacta cuando el usuario recibe un teléfono de regalo–, que garanticen el mayor grado de transparencia posible.

Los operadores deberán avisar con al menos 20 días de antelación, tanto al abonado como a la Administración y a las asociaciones de consumidores, de cualquier modificación unilateral de



TRÁMITES ABUSIVOS. Los operadores deberán dar de baja al cliente en dos días. / EL CORREO

Los usuarios piden más sanciones

EL CORREO MADRID

Facua-Consumidores en Acción considera que la Carta de Derechos aprobada ayer adolece de «carencias de peso» y reclama al Gobierno más contundencia a la hora de sancionar las infracciones de las compañías del sector. «Nos parece pretencioso decir que esta Carta coloca a España a la vanguardia de los países europeos en defensa de derechos, ya que consideramos que la actuación del Ejecutivo en este ámbito es nefasta», señaló un por-

tavoz de la organización.

A pesar de reconocer cambios positivos, Facua cree que la nueva reglamentación no introduce grandes novedades con respecto a la legislación actual. Los responsables de Industria, en su opinión, son «demasiado permisivos» con las compañías infractoras y no dan participación a las asociaciones de usuarios.

Las mismas fuentes aseguran que «de nada sirve» una norma si no hay organizaciones encargadas de regular que se tomen las medidas pertinentes con la «contundencia necesaria». «Tenemos la sensación de que el Gobierno considera las irregularidades y fraudes de las compañías pequeños daños colaterales necesarios para que España avance tecnológicamente».

las condiciones si esta posibilidad no estaba recogida de antemano en el contrato. Si el cliente no acepta los cambios podrá rescindir el pacto sin coste alguno y con derecho a contar con la documentación necesaria para acreditar su abandono.

La denominada portabilidad –cambio de operador manteniendo el número–, deberá gestionarse en un día. Un paso para cuya efectividad aún debe aprobar algunas precisiones técnicas la Comisión Nacional del Mercado de Telecomunicaciones (CMT). La Carta amplía también los poderes sancionadores de la Administración frente a los casos de altas fraudulentas sin el consentimiento del interesado, lo que en el negocio se conoce como 'slamming'.

Los fraudes en la velocidad de acceso a Internet –una de las decepciones más comunes–, también

ALGUNOS CAMBIOS

- **Altas y bajas:** El plazo para dar de baja a un cliente pasa de 15 a 2 días.
- **Contrato:** Los operadores deberán avisar con 20 días de antelación de cualquier cambio.
- **Portabilidad:** Deberá gestionarse en un día.
- **Captación de clientes:** El 'spam' (publicidad basura) y las promociones agresivas serán prohibidas.

quedan bajo vigilancia, pues los operadores no podrán publicitar más megas de lo que realmente permite una determinada tecnología. Además deberán informar, antes de contratar, de todos los condicionantes que influyen en la velocidad efectiva.

Indemnizaciones

La nueva regulación refuerza el derecho a una indemnización, que no necesitará reclamar el usuario, por cualquier interrupción del servicio. Ventaja que se aplicará si el coste del parón supera un euro en todo tipo de telefonía y si la avería se prolonga durante al menos seis horas de facturación en el caso de Internet.

En este extremo, así como en lo relativo a las facturas detalladas, los clientes de prepago tendrán los mismos derechos que los de contrato. Ningún pacto contractual podrá imponer el medio de pago y todos los operadores deberán aceptar las reclamaciones vía teléfono, lo que acaba con el yugo de los burofaxes.

El Consejo de Ministros ha remitido también a las Cortes un proyecto de ley por el que se modifica el régimen legal de la competencia desleal con el objetivo de perseguir cualquier publicidad agresiva o contraria a la buena fe. Así, se considerarán ilegales los mensajes que aún siendo veraces puedan inducir a error y aquellos que limiten la libertad de elección de los consumidores.

Se entenderán desleales, y por tanto persegibles, la comparación de bienes y servicios no análogos, los anuncios que limitan en el tiempo la decisión de contratar –si esto finalmente es falso–, o la presentación como una novedad exclusiva del producto derechos que ya otorga la ley.

COTO DE CAZA
BÁSCONES DE OJEDA
(PALENCIA)
ADJUDICACIÓN COTO DE CAZA
2.400 Has. aproximadamente
Teléfono de contacto:
646470964 y 649724214

URGE VENTA
DUPLEX DE TRES DORMITORIOS
EN MIJAS COSTA
antes 344.000 ahora 267.500
Maravillosas vistas y muy cerca de la playa,
pádel, piscina, etc...
952 587 544

Eleciones al Parlamento Europeo 2009
Voto por Correo

Si tienes previsto encontrarte fuera o por cualquier motivo piensas que no podrás acudir a votar el próximo día 7 de junio, infórmate llamando a estos números. Más información en las 'Casas del Pueblo'. Tramita tu voto por correo ya. Ejercer tu derecho al voto es muy importante. NO TE OLVIDES

Bizkaia 94 424 17 48

www.socialistasvascos.com

PSE-EE PSOE

Estamos a tu disposición Zure esanetara gaude

ADICIONES Y ALCOHOLISMO

Centro especializado en tratamientos terapéuticos de:

- Alcohol • Cannabis • Cocaína •
- Anfetaminas y benzodiazepinas • Drogas de síntesis •

Le ayudamos a disfrutar de una vida sin adicciones

CENTRO TERAPÉUTICO "LAS CAMELIAS"

Información: 628 122 000

www.centroterapeuticolascamelias.com

email: direccion@centroterapeuticolascamelias.com

ente