

L'Agència Catalana del Consum engega una campanya d'informació i d'inspecció de telefonia i Internet

- L'ACC programa una àmplia campanya d'inspecció als operadors de telefonia i serveis d'Internet.
- El proper dia 23 s'inicia la campanya d'informació sobre els drets i deures dels usuaris de telefonia mòbil i fixa.
- Telefonia i Internet va ser el segon sector amb més reclamacions el 2007. L'Agència va rebre 1.837 reclamacions i es van atendre més de 12.170 consultes.
- El 79% dels conflictes de consum sobre telefonia es resolen per mediació o arbitratge i, en el cas dels serveis d'Internet, se'n resolen un 70%.

L'Agència Catalana del Consum realitzarà a partir de 23 maig una campanya informativa adreçada als ciutadans i ciutadanes de Catalunya sobre els drets i deures en l'ús de la telefonia fixa i mòbil. Paral·lelament, l'ACC engega una àmplia campanya d'inspecció que afectarà el conjunt dels operadors de serveis d'aquest sector a Catalunya. La telefonia i els serveis d'Internet són sectors de referència en les actuacions de l'Agència, en constatar l'alt volum de consultes i de reclamacions que genera, però també l'elevat percentatge de resolució de conflictes que es produeixen en l'actualitat. En aquest sentit, l'ACC ha decidit posar en marxa aquesta campanya específica de defensa dels consumidors, sobretot després de constatar l'eficàcia que aquest tipus d'accions de comunicació tenen en la prevenció de conflictes.

Noves recomanacions per als usuaris de telefonia

La campanya informativa insta els usuaris a demanar el seu contracte per escrit i es concentrarà en els drets següents: mantenir el número de telèfon mòbil quan es canvia d'operador, ser informat de qualsevol canvi que realitzi l'operador en el seu contracte i donar-se de baixa amb la mateixa facilitat amb què es va donar d'alta.

L'ACC editarà properament un opuscle (s'adjunta el text complet) que actualitza totes les recomanacions adreçades als usuaris d'aquests serveis i facilita a la seva pàgina web (www.consum.cat) tota la informació i les preguntes més freqüents sobre el tema.

Campanya inspectora

L'ACC ha programat enguany una campanya inspectora de gran abast que inclou la investigació de totes les pràctiques que generen conflicte, així com la inspecció de totes les companyies de telefonia i Internet que operen a Catalunya.

Pel que fa a les males pràctiques, l'anàlisi de les consultes i de les reclamacions rebudes fins al moment permeten identificar una àmplia casuística en la telefonia mòbil que va des de l'*slaming* (o canvi de companyia no consentit), problemes en la portabilitat (dret a mantenir el mateix número de mòbil quan es canvia d'operador), manca del contracte per escrit i/o conflictes amb les clàusules de permanència: compensacions elevades i desproporcionades..., fins a dificultats, retards o negatives a donar-se de baixa. També, en ocasions, l'usuari no té constància de serveis que s'activen només enviant o contestant un missatge, i es produeixen casos de serveis fraudulents de tarifació addicional (números 803, 806, 807). Pel que fa a la telefonia fixa, es constaten demores en la instal·lació de línies noves o trasllats i retards en la subsanació d'avaries, entre altres.

El 2007, el servei de disciplina de mercat va incoar 1.016 expedients sancionadors, dels quals un 7,78% a empreses de telefonia. D'aquests, 733 van ser expedients resolts amb sanció totalitzant de 2.929.200 € i l'import total de les sancions imposades a empreses de telefonia es va elevar a 617.800 €.

La gran majoria de conflictes es resolen per mediació i/o arbitratge

Durant els últims anys, la telefonia i Internet són uns dels sectors amb més reclamacions, però el nombre de mediacions i laudes i el percentatge de resolució és dels més alts si el comparem amb la resta de sectors. L'any 2007, el 79% dels casos de telefonia s'han resolt a través de la mediació i/o l'arbitratge de consum, i el 70% en el cas de conflictes entre usuaris i proveïdors d'Internet. La mitjana dels últims anys, quan analitzem la totalitat de sectors, se situa al voltant del 60%. Això es produeix perquè la majoria d'empreses proveïdores tant de telefonia com d'Internet estan adherides a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya (JACC).

Resolució de les reclamacions de telefonia:

Any	Reclamacions	Resoltes per mediació	Laudes
2005	1679	839	631
2006	1464	895	567
2007	1530	717	490
Totals	4673	2451	1688

Resolució de les reclamacions d'Internet:

Any	Reclamacions	Resoltes per mediació	Laudes
2005	837	335	149
2006	454	511	61
2007	307	183	31
Totals	1598	1029	241

Les empreses de telefonia i Internet adherides són: Telefónica de España, Telefónica Móviles, Vodafone España, France Telecom (Orange), Iberbanda i Xfera Móviles (Yoigo), aquesta última amb certes limitacions. No obstant això, en aquests moments, no estan adherides empreses també importants com Tele2, Ya.Com, Jazztel (Jazz Telecom SAU), Comunitel Global i Cableuropa (Ono). Els usuaris poden consultar la totalitat d'empreses adherides a la JACC a través de la pàgina web www.consum.cat.

Més de 9.900 reclamacions el 2007, un 18,5 % de telefonia i Internet

El 2007, l'Agència va rebre 1.837 reclamacions sobre telefonia i Internet, xifra que representa un 18,5% del total de les reclamacions rebudes l'any passat (9.919):

Anys	2004	2005	2006	2007
Telefonia	1.294	1.679 (28,57% del total)	1.464 (19,95%)	1.530 (15,42%)
Internet	494	837 (14,24% del total)	454 (6,19%)	307 (3,10%)
Telefonia + Internet	1.788	2.516	1.918	1837

Total reclamacions	5.128	5.876	7.338	9.919
--------------------	-------	-------	-------	-------

Del total de consultes ateses (81.830), més de 12.170 (el 14,9%) corresponen a telefonia i Internet, mentre que el 2006 es van elevar a 11.183 i el 2005 a 10.539.