

LA AUC DENUNCIA PRACTICAS ABUSIVAS EN LA PRESELECCION DE OPERADOR TELEFONICO

La Asociación advierte que con la entrada en vigor de la nueva Circular de la CMT sobre preselección se agravará aún más la indefensión de los consumidores

La preselección de operador, que permite al usuario elegir una compañía diferente de Telefónica para cursar todas o parte de sus llamadas sin necesidad de marcar un código, está generando importantes irregularidades y abusos contra los consumidores, según ha denunciado la Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC).

A partir de datos obtenidos de la propia Telefónica y que obran en poder de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la AUC señala que entre los meses de febrero y julio se han producido más de 35.000 cancelaciones sobre un total de 468.380 solicitudes de preselección. Este elevado número de cancelaciones obedece a causas diversas, tales como numeraciones no preasignables, falta de correspondencia entre numeración y abonado o repetición de solicitudes, y pone de relieve en gran medida la falta de acreditación, por parte de los operadores beneficiarios, del consentimiento del usuario para la preselección.

Asimismo, crece notablemente el número de quejas de usuarios que rechazan haber solicitado la preselección que cursan los operadores beneficiarios, indicando en algunos casos que existe falsificación de su firma. Ello supone tanto una práctica abusiva contra los consumidores como un fraude de tipo contractual.

Para la Asociación de Usuarios de la Comunicación, estas irregularidades se ven propiciadas por varios factores: entre ellos, la falta de sanciones adecuadas para las actuaciones irregulares o la aceptación por parte de la CMT del consentimiento tácito de la preselección, en aquellos casos en los que se produce una ampliación a las llamadas metropolitanas de la preasignación que el usuario tuviera para las llamadas de larga distancia y de fijo a móvil.

En este sentido, la AUC quiere mostrar su rechazo a la nueva Circular de la CMT sobre preselección, de próxima entrada en vigor, que por un lado pretende limitar la exigencia de prueba de consentimiento expreso a sólo un 5% de las solicitudes, y por otro mantiene la posibilidad de consentimiento tácito hasta final de año. En opinión de la Asociación, ambas medidas aumentan la impunidad para las prácticas abusivas y agravan la indefensión de los usuarios ante las posibles irregularidades de los operadores.

¿Qué dice la Circular 1/2001?

7. Sobre el consentimiento de los abonados

7.1. Puesta a disposición de originales por el operador solicitante

(...)

No será aceptable la exigencia sistemática de dicha copia firmada, sino que deberá restringirse a los casos en los que se planteen dudas razonables y justificadas sobre la legitimidad de la petición. En particular se considerará contrario al espíritu del procedimiento, y en consecuencia un incumplimiento de éste, que el operador afectado exija la copia firmada de más del 5% de las solicitudes remitidas al operador afectado por cada operador solicitante en una determinada semana.

Si las copias firmadas solicitadas (...) revelaran que en una determinada semana más de la mitad de las solicitudes comprobadas no contaban con el consentimiento del cliente, el operador afectado podrá requerir al operador solicitante las copias firmadas de hasta un 25% de las solicitudes (...)

Cuando (...) se diera la circunstancia de que más de la mitad [de ese 25%] no contaban con el consentimiento del cliente, entonces el operador afectado podrá requerir al operador solicitante las copias firmadas de la totalidad de las solicitudes (...)

Disposición derogatoria

Hasta el 31 de diciembre de 2001 resultará de aplicación lo previsto en el apartado 3º, puntos 5 y 6, de la Circular 1/2000 sobre consentimiento expreso o tácito del abonado.

6. Para que se produzca el consentimiento tácito, el operador beneficiario deberá remitir una carta a cada abonado, con certificación de contenido y acuse de recibo, indicando que, en caso de no manifestarse expresamente en contra en el plazo de 15 días naturales tras la recepción de dicha carta, se entenderá que autoriza a este operador para que curse las llamadas metropolitanas además de las de larga distancia y fijo a móvil que ya tenía preasignadas.