

## **LOS USUARIOS PIDEN UN MAYOR CONTROL ANTE LAS IRREGULARIDADES EN LA PRESELECCION DE OPERADOR TELEFONICO**

**La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA COMUNICACIÓN (AUC) considera muy graves los casos detectados de presunta falsificación de firma.**

El sistema de preasignación o preselección de operador permite al usuario decidir cual será su operador telefónico habitual o “por defecto”, sin necesidad de marcar un código específico cada vez que quiera realizar una llamada a través de dicho operador. La AUC ha valorado positivamente este sistema porque favorece la competencia, pero quiere mostrar su preocupación por las denuncias que están llegando a su propia asociación y a la CMT provenientes de particulares que se ven “reassignados” a otros operadores telefónicos distintos del suyo habitual sin haber dado consentimiento previo para dicha preasignación.

Según estas denuncias, los consumidores manifiestan que determinados agentes comerciales que trabajan para las operadoras les preasignan sin su consentimiento, de modo que se ven sorprendidos al cabo del tiempo al recibir requerimientos de pago de un servicio que nunca han solicitado. En algunos casos, los consumidores han llegado a denunciar falsificaciones de su firma, lo que ha motivado una comunicación de los hechos al Ministerio Fiscal por parte de la CMT.

La AUC ha solicitado, en este sentido, un mayor control por parte de la CMT de las solicitudes de preselección que cursan los operadores beneficiarios, estableciendo sanciones adecuadas para las actuaciones irregulares -sin menoscabo de las actuaciones judiciales- con el fin de impedir la impunidad para las graves prácticas abusivas que pudieran realizarse por parte de o en nombre de dichos operadores beneficiarios.

Madrid, 22 de abril de 2002

Para más información: Fátima Sánchez 91 501 67 73 / 696 9079 09

## ¿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.