

AUC DENUNCIA FRAUDES GENERALIZADOS EN INTERNET A TRAVES DE LOS 906

Determinados proveedores de contenidos cargan en los ordenadores programas de llamada de alto coste que se activan sin que el usuario lo sepa y generan aumentos de hasta 3000 € en el recibo telefónico normal.

La Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC) ha denunciado un notable incremento de quejas entre los usuarios de Internet, que reciben facturas telefónicas con costes exorbitantes por llamadas a números 906 que afirman no haber marcado.

La razón de este “misterio” radica en que determinadas empresas proveedoras de contenidos a través de servicios de tarificación adicional (los aún vigentes 906) cargan en nuestros ordenadores programas de llamada (web dialer) que quedan alojados en nuestros software y que se activan y desactivan automáticamente cuando navegamos a través de módem.

Estos programas, que redireccionan nuestras llamadas locales en la red a estos servicios de alto coste son, por tanto, fraudulentas, ya que los usuarios ni las realizan voluntariamente, ni saben cuándo se producen, ni reciben ninguna información sobre su coste.

La Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC) considera que los ciudadanos están indefensos ante esta práctica, y que ni la Administración ni los operadores telefónicos están informando suficientemente a los consumidores sobre sus derechos.

Es importante señalar que, a pesar de que para la transmisión de voz los números 900 (903 y 906) han sido sustituidos por los 800 (803, 806 y 807), en la transmisión de datos el Ministerio de Ciencia y Tecnología ha permitido el mantenimiento de los 906, prolongándose así – e incluso intensificándose – el perjuicio para los usuarios.

Según AUC, los ciudadanos no están suficientemente informados de que la Ley les ampara ante este tipo de fraudes, y que es posible pagar sólo aquella parte de la factura telefónica que se refiere a los costes habituales de conexión y tráfico sin que su línea telefónica pueda ser cortada o se le incluya en el registro de morosos. Asimismo, los usuarios tienen derecho a conocer a través de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones cuál es la empresa a la que se ha concedido el número 906 presuntamente fraudulento, con el fin de presentar una denuncia ante el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

La Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC) exige que se establezcan mayores garantías de protección del consumidor, así como la realización de una campaña por parte de la Administración que informe a los ciudadanos sobre sus derechos ante este fraude telefónico.

Para más información: **Angeles Pérez 629 18 36 08**

ANEXOS

¿ Qué dice la Ley?

La orden PRE/361/2002 de 14 de febrero, en su artículo 8º, referido a la garantía de mantenimiento del servicio telefónico, señala que “la disconformidad o desacuerdo de un abonado con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio telefónico disponible al público si el abonado paga el importe del mismo, excluidos todos los conceptos relativos a los servicios de tarificación adicional”

¿Qué pasos seguir?

- 1- Solicitar a nuestra entidad de crédito un número de cuenta de nuestro operador de acceso (Telefónica u otro) para realizar el ingreso del importe del recibo, excluido el coste relativo a los servicios de tarificación adicional, haciendo constar el concepto del pago y el número de recibo.

- 2- Informar al operador de forma fehaciente del pago, adjuntándole fotocopia del recibo.
- 3- Solicitar a la CMT (o buscar en su página web) la empresa a la que se ha concedido la numeración telefónica objeto de reclamación.
- 4- Presentar, con todas esta documentación, una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencia y Tecnología, solicitando información sobre el procedimiento para, en su caso, consignar el importe adeudado mientras se sustancia la misma.