

## **La Asociación de Usuarios de la Comunicación denuncia el aumento de las quejas en las preselecciones telefónicas.**

### **Solicita al Gobierno un mayor control en los procedimientos de consentimiento verbal.**

La Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC) ha manifestado su preocupación por el aumento de quejas recibidas en relación a la preselección de operadores telefónicos desde que entró en vigor la posibilidad de contratar dichas preselecciones por consentimiento verbal y no escrito.

La preselección permite al usuario elegir para sus llamadas una compañía telefónica distinta de su operador de acceso, sin necesidad de tener que marcar un código antes de cada una de esas llamadas. Con el fin de potenciar la competencia en el mercado y el desarrollo de este servicio, la Administración decidió sustituir la obligación inicial de consentimiento expreso por escrito del cliente para la preselección por un consentimiento verbal, sometido a algunas cautelas como la existencia de un tercero que verifique la correcta información y el interés del cliente por dicha preselección.

Sin embargo, desde la entrada en vigor de este consentimiento verbal AUC ha constatado diferentes irregularidades en el procedimiento a través de las quejas de los usuarios: personas que se han visto preseleccionadas sin haberlo solicitado, información insuficiente, situaciones intermedias de doble facturación, falta de transparencia entre las operadoras, etc.

La Asociación considera que puede volver a repetirse la situación creada cuando entre 2000 y 2001 se permitió la preselección por consentimiento tácito del abonado, que dio lugar a un sinfín de irregularidades (incluidas falsificaciones de firmas) y tuvo que ser derogada.

Ante esta situación, AUC ha solicitado a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones una serie de medidas para garantizar la protección de los usuarios ante la preselección y su consentimiento verbal. Entre ellas:

- Establecer un procedimiento que garantice que la persona que solicita la preselección es verdaderamente el titular de la línea y no un suplantador.

- Que el usuario reciba por correo las condiciones de la preselección y el contrato correspondiente, así como información clara sobre su derecho a revocación y desistimiento de dicho contrato.
- Que se concreten las características de los verificadores terceros, su modo de financiación y las instancias de control de sus actuaciones.
- Que se amplíe el porcentaje de verificaciones que el operador de acceso que deja de estar preseleccionado pueda realizar sobre las preselecciones recibidas, en este momento limitado a sólo un 5% del total.
- El establecimiento de sanciones a los operadores por el incumplimiento de las obligaciones de preselección, con indemnización a los usuarios y difusión pública de las sanciones.

Para más información: **Ángeles Pérez 629 18 36 08 / 696 90 79 09**