

22.09.08

## **La Asociación de Usuarios de la Comunicación apoya el requerimiento del Ministerio de Sanidad y Consumo a Telefónica para que deje de cobrar la identificación de llamadas**

La Asociación ya había denunciado por ilícita esta práctica

La Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC) apoya las declaraciones del Ministro de Sanidad y Consumo, Bernat Soria, que en su comparecencia en el Senado el pasado 18 de septiembre informó de que su Ministerio ha requerido a Telefónica para que cese en el cobro del servicio de identificación de llamadas, advirtiéndole que si continúa en esa práctica llevará adelante una acción de cesación contra la misma.

Según AUC, la posición del Ministro coincide con la mantenida por esta organización desde hace varias semanas, ante las quejas de los usuarios por el cobro de dicho servicio y el anuncio por parte de la Compañía de que a partir del 1 de octubre comenzaría a incluirse en la facturación de los clientes con ADSL o tarifa plana, que hasta ahora no lo pagaban.

El sistema de identificación de llamadas se introdujo primero en 1999 en el contestador automático del operador por un precio de 1.000 pesetas (6 euros) de alta, más 100 pesetas mensuales (0,60 céntimos). Posteriormente, en el mes de octubre de ese mismo año se empezó a ofrecer en el teléfono fijo por 200 pesetas al mes (1,2 euros), cuando se cambió el tradicional modelo de terminal "Forma", que no disponía de pantalla, por el "Domo", que sí la tiene. La identificación de llamadas pasó a ser gratuita en 2001 como producto promocional, hasta que la Compañía ha decidido cobrarlo a un precio de 0,50 euros más IVA. Según datos de Telefónica seis millones de clientes tienen identificador de llamadas, cuatro millones de ellos vinculado a un contrato de ADSL o con una tarifa plana de voz.

Aunque Telefónica se acoge al carácter promocional inicial del servicio de identificación de llamadas para justificar su cobro "por defecto" (es decir, sin avisar y aplicándolo a todos los que no se den de baja), la Asociación considera que la larga duración de la gratuidad del servicio y la falta de información expresa sobre su periodo de vigencia hace que nos encontremos ante una modificación unilateral por parte de la Compañía de las condiciones contractuales de la prestación del servicio de telefonía fija. En ese sentido, AUC defiende que Telefónica debería informar a todos los usuarios de las nuevas condiciones, de modo que éstos tuvieran la oportunidad de contratar expresamente el nuevo servicio o darlo de baja. Es decir, no se trata de dar de baja a los que no deseen contratarlo, sino por el contrario de eliminar el acceso universal al servicio ahora de pago salvo para los que expresamente lo contraten. Ello significa que debe cesar en el cobro automático

y devolver a los clientes las cantidades hasta el momento abonadas, pretendan o no continuar con el servicio.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias considera en su artículo 49 e) como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios " *El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales*"

Asimismo, en sus artículos 85.7 y 87.5 considera cláusulas abusivas "las que supongan la supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor y usuario se le haya exigido un compromiso firme" y "las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los bienes o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva".

Además, el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, deberán informar en condiciones de transparencia sobre los servicios ofrecidos y el coste de los mismos.

**Para más información:**

Esperanza Rodríguez (91 501 67 73)

Alejandro Perales (600 56 46 92)