

17 de mayo, Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información

## Una Carta de Derechos sin mejoras y con más desventajas

**CECU muestra su sorpresa ante el contenido de la Carta de Derechos del Usuario de Telecomunicaciones, elaborada por Industria, que no mejora la protección de los derechos de los consumidores y les impone nuevas obligaciones.**

En vísperas del Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, el próximo domingo 17 de mayo, la situación del sector de telecomunicaciones continúa siendo fuente de constantes quejas y reclamaciones por parte de los consumidores, que se encuentran en muchas ocasiones con barreras y escasa información para poder ejercer sus derechos plenamente. Así se demuestra en base a los datos del Instituto Nacional del Consumo (INC), que indican que desde 2000 a 2007 las consultas y reclamaciones registradas han crecido un 231%. Igualmente, en 2008 CECU recogió casi 35.500 incidencias en este sector que continúa un año más como el que más consultas y reclamaciones registra en la Confederación.

Parece evidente la necesidad de adoptar medidas que protejan a los usuarios y, en esta línea, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ha elaborado una Carta de Derechos del Usuario de Telecomunicaciones que, sin embargo, no sólo se limita a recopilar derechos que ya se encuentran reconocidos en la normativa vigente sin ampliarlos, sino que introduce nuevas obligaciones para el usuario y merma sus prerrogativas en determinadas cuestiones.

Detallando lo que se puede leer en la Carta de Derechos se desprenden los siguientes derechos ya previstos en la normativa actual y que en algunos casos convendría actualizar:

- Reitera el **carácter de “servicio universal”** en los mismos términos, sin incluir la ampliación del concepto y, con ello, la actualización de los derechos de los usuarios mediante la inclusión de la extensión del “servicio universal” al acceso a Internet y a la telefonía móvil, así como la gratuidad de determinados servicios de información telefónica.
- Repite el **derecho del abonado a la resolución del contrato, con un plazo de preaviso de 15 días de antelación a los efectos de la baja**, perdiendo la oportunidad de reducir ese plazo, que no se corresponde con la inmediatez a la que se realiza el alta.
- Se reitera el **contenido mínimo de los contratos celebrados con los usuarios**.
- **Las propuestas de modificaciones sobre el contrato** han de ser comunicadas al usuario con un mes de antelación, debiendo señalar además el derecho del usuario a resolver anticipadamente el contrato sin penalización.
- Se repite el **sistema indemnizatorio por la interrupción temporal del servicio**



**telefónico** disponible al público y, en este caso, se pierde la oportunidad de reformar el artículo que habla de **la exención de indemnizar cuando la cantidad sea inferior a un euro**. Esta dispensa a las operadoras contraviene la normativa general protectora de los consumidores.

- Se reitera **el derecho a la facturación detallada**.

Si los derechos que se recogen no suponen ninguna novedad, ampliación o mejora, especialmente significativo y sorprendente resulta que en una *Carta de Derechos* se incluyan nuevas desventajas para los usuarios:

- o En primer lugar, la Carta permite **publicitar una oferta de velocidad** de transmisión de datos por **Internet** con un margen de **error máximo del 20%**. Se permite así que el usuario adquiera un servicio publicitado con una velocidad determinada aunque posteriormente dicha velocidad alcance hasta un 20% menos.
- o Se **constituye un depósito de garantía** en el momento de contratar o durante la vigencia del contrato en determinados supuestos de deudas o impagos anteriores por el usuario sin exceptuar los casos en los que se está litigando por una deuda.
- o Al tratar la **facturación desglosada** del servicio telefónico **se excluyen de ese detalle** las comunicaciones de tarifas de bajo precio, como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto, las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euros por comunicación y las llamadas con carácter gratuito. Con ello, además de obtener una información deficiente, el usuario pierde el desglose de su factura como elemento de prueba para posibles reclamaciones ante, por ejemplo, llamadas interrumpidas.

Desde el punto de vista positivo, sólo se puede rescatar de esta Carta el establecimiento de un **plazo máximo de 2 días hábiles desde la fecha de la solicitud para conceder el cambio de operador al usuario por portabilidad**.

A la vista de este texto, ante los problemas con los operadores de telecomunicaciones, el primer defensor de sus derechos es el propio usuario, por lo que cabe recordar que es importante:

- Leer detenidamente el contrato, incluida la letra pequeña, antes de su firma, comparando las distintas ofertas del mercado para adaptarlas a las necesidades de cada uno.
- Ante ofertas muy llamativas hay que prestar especial atención a sus condiciones, plazos de permanencia y penalizaciones, así como a la duración real de la promoción.
- Ante un problema, reclame por escrito y mediante un medio que permita su acreditación, como un buro fax, o contacte con una asociación de consumidores.

El documento completo de análisis de la *Carta de Derechos* está disponible en [www.cecuc.es](http://www.cecuc.es).

Área de Comunicación  
CECU

