

CONTROL DE CALIDAD

Los operadores de telecomunicaciones están obligados a proporcionar datos sobre la calidad de sus servicios cada tres meses. A partir de ahora se puede consultar esta información de forma comparativa en <http://www.mityc.es>

ALTAS DE TELEFONÍA FIJA

Orange es la compañía que más tarda en dar de alta el servicio telefónico fijo, con 91 días de media. Le siguen **Teleca-ble** (49 días) y **Tele2** (48 días). Los que menos tardan son **Telefónica** (18 días)



ALTAS DE INTERNET

Ya.com (33 días), **Jazztel** (32) y **Orange** (26) son las compañías que más tardan en dar acceso a la red. Una vez activado el servicio, la calidad que ofrecen todos los operadores es similar

AVERÍAS

Tele2 (7,47%), **Teleca-ble** (3,91%) y **Telefónica** (2,67%) son las que mayor proporción de avisos por avería registran

Miles de usuarios, víctimas de fraude en la contratación de servicios telefónicos

Operadoras de telecomunicaciones los cambian de compañía sin su permiso

MAITE GUTIÉRREZ
Barcelona

Miles de usuarios son o han sido víctimas de estafas en la contratación telefónica y de internet, práctica conocida como *slaming*. Consiste en el cambio de compañía de telecomunicaciones sin la autorización del cliente y se encuadra en una norma que surgió para favorecer la competencia entre operadores aprobada en el 2004. Desde entonces, una persona puede contratar los servicios de una compañía de telecomunicaciones con una simple llamada telefónica, sin necesidad de firmar ningún contrato. Esto ha hecho que aumenten los casos de *slaming* por parte de las operadoras, sin que los esfuerzos para erradicarlo hayan conseguido acabar con él.

El fraude es simple y existen distintas modalidades (véase cuadro), pero el resultado siempre es el mismo. El abonado es engañado y se le cambia de operador. Se da cuenta de la situación cuando comienza a recibir recibos de otras operadoras o cuando su compañía fija eran por *slaming*, igual que el 9% de las referidas a internet. Los datos del 2007 aún se están cerrando, pero en el primer trimestre del año pasado las reclamaciones por *slaming* en internet crecieron hasta el 12% -en telefonía fija se prevé que fuesen similares al año anterior-.

RESPONSABILIDADES

Las operadoras culpan a los comerciales de estas prácticas

SIN CONTROL

"A nadie le interesa controlar las telecomunicaciones", dicen en Ceaccu

ofrecerles información para una oferta especial. Pero no había oferta alguna. La persona, que en realidad trabajaba para Ya.com, utilizó estos datos para suplantar su personalidad. Así entró en su cuenta de Telefónica Online, en la que siempre piden el DNI y el número del último recibo del abonado para acceder a ella. Una vez dentro, consiguió su número de cuenta bancaria, les dio de baja de esa operadora y los pasó a Ya.com. Tras vivir todo un periplo, con decenas de llamadas a una y



ROSER VIALLONGA

R.V. llama por teléfono a Telefónica para tratar de solucionar el problema de sus padres

otra operadora y visitas a la Oficina de Consumo de Barcelona para solucionar el asunto, R.V. dice haberse sentido "desamparada, la sensación de impotencia es total".

Según datos de la Secretaría de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (Mityc), de las 15.210 reclamaciones recibidas en el 2006, el 4% de las referidas a telefonía fija eran por *slaming*, igual que el 9% de las referidas a internet. Los datos del 2007 aún se están cerrando, pero en el primer trimestre del año pasado las reclamaciones por *slaming* en internet crecieron hasta el 12% -en telefonía fija se prevé que fuesen similares al año anterior-.

Sin embargo, desde el Mityc aseguran que los casos disminuyeron a partir del tercer trimestre del 2007, sin concretar las cifras. "Estamos trabajando para acabar con esta práctica y de hecho ya hay muchos menos problemas que cuando comenzó el fenómeno, en el 2004", afirman. Ese año, una encuesta de la Unión de Consumidores de España situó en 165.000 los afectados por esta práctica, aunque la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y el propio Mityc contradijeron esa información y afirmaron que habían registrado un centenar de reclamaciones por *slaming* en el 2004.

Además de en el acto en sí, la polémica está en el baile de cifras

DERECHOS DEL ABONADO

■ En abril del año pasado el Mityc impulsó una orden ministerial para tratar de atajar el *slaming* o, como mínimo, ponerle trabas. Según esta, en el caso de que se produzca una contratación fraudulenta y el abonado reclame, será el operador el que tendrá que demostrar que el usuario se dio de alta, así que se presupone que el usuario tiene la razón. Si el operador no puede demostrar esto -las conversaciones por teléfono se graban-, deberá anular las facturas que haya emitido y devolver

el dinero que el usuario le haya abonado. Además, deberá pagar al usuario todos los gastos que deba afrontar para volver con su operador de origen -como podría ser una nueva cuota de alta-. En caso de que un servicio se contrate por teléfono, el operador está obligado a proporcionar información al usuario, aunque este no la solicite, sobre el procedimiento para darse de baja, los periodos mínimos de contratación, etcétera, y enviarle una copia del contrato para que lo firme.

TIPOLOGÍA Y CÓMO EVITARLO

■ Existen varios tipos de *slaming*. Los más comunes se basan en engañar al abonado y decirle que llaman de su operadora actual para que les facilite unos datos personales o bien ofrecerles un servicio y ante el mínimo atisbo de receptividad dárles de alta. Cuando no se desee contratar una oferta, hay que dejar bien claro que no, puesto que estas conversaciones se graban y constituyen la principal prueba en caso de reclamación. Nunca

se han de comunicar datos personales a alguien que llama para ofrecer ofertas. La operadora con la que se tiene contratado un servicio ya tiene estos datos y no necesitaría pedirlos de nuevo. También se debería revisar la factura telefónica o de conexión a internet cuidadosamente por si aparece el nombre de una compañía nueva y desconfiar de las ofertas recibidas a través del correo electrónico.

que ofrecen los organismo oficiales y las asociaciones de consumidores. No todas las reclamaciones van a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones -también las tramitan las oficinas de consumo y las asociaciones de usuarios, aunque no tienen los datos desglosados-, por lo que el número de afectados sería mucho mayor que los datos manejados por el Mityc -la Agencia Española de Protección de Datos explica que el *slaming* es la segunda causa de reclamaciones en sus oficinas-.

José E. y Antonia R., un matrimonio de jubilados de Ripoll

DATOS PERSONALES

El estafador pide el número de DNI y del último recibo telefónico a la víctima

SANCIONES

El Gobierno impuso 2 millones de euros de multas en el 2006 entre todos los operadores

(Vallès Occidental), vivieron un caso similar al de los padres de R.V. Recibieron una llamada de Ya.com por sí les interesaba un nuevo plan de llamadas -ellos eran clientes de Telefónica-, dijeron que "quizás sí" y eso fue "interpretado" por la operadora como un sí rotundo. "También nos pidieron el DNI y el número del último recibo telefónico, ese fue nuestro error. Hasta que no recibimos una factura de Ya.com no nos enteramos de que nos habían pasado las llamadas e internet con ellos", explica José.

Desde Ya.com y Orange, de France Telecom -otras compañías, como Jazztel o Tele2, también se han visto implicadas-, explican que estos casos "son residuales" y que no es algo que les preocupe porque ya casi "no existen". Eluden cualquier tipo de responsabilidad y afirman que eso es cosa de los comerciales que llaman a los abonados. "En todas partes hay gente mala y estas prácticas no nos benefician en absoluto", dicen.

Su visión del tema contrasta con la de las oficinas de consumo y las asociaciones de usuarios. Eugenio Ribón, responsable de telecomunicaciones de Ceaccu, dice que "los casos de *slaming* y otros problemas en las telecomunicaciones no se reducen". "Nadie está interesado en controlar las telecomunicaciones. Desde la Secretaría de Telecomunicaciones y la CMT hay cierta empatía con las operadoras; si les impusieran sanciones semejantes, esto no sucedería", añade.

En el 2006, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información impuso sanciones por un importe de 2,072 millones de euros a las compañías.●