

Estudio “Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos”

El Defensor del Pueblo pide mayor transparencia y protección para los clientes de telecomunicaciones

- *Propone que el procedimiento de baja tenga efecto desde el momento de la solicitud*
- *Recomienda que los límites para percibir el abono social se adapten automáticamente a las variaciones de las pensiones*

Madrid. 24/7/2014. La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, ha enviado a las Cortes Generales el estudio “**Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos**”, que tiene por objeto mejorar la vigilancia de la Administración sobre el comportamiento y la transparencia de las compañías en la prestación del servicio, el establecimiento de los precios, el servicio de atención al cliente, la publicidad y la contratación.

El estudio contiene recomendaciones realizadas tras la aprobación, el pasado 9 de mayo, de la Ley 9/2014 General de Telecomunicaciones y reclama que la administración vele por que los operadores de telecomunicaciones ofrezcan información clara y suficiente a sus clientes a la hora de facturar sus servicios.

Para facilitar el procedimiento de baja en el servicio, el estudio propone que tenga efecto desde el momento de la solicitud. También recomienda que se prorratee la penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia.

En opinión de la Defensora “la información que reciben los consumidores sobre los compromisos que adquieren ante los operadores debe ser veraz. Estos deben explicar con claridad los servicios que prestan, sus costes, y no poner trabas a la finalización de los contratos”.

El estudio plantea extender el uso entre las administraciones públicas de los números de teléfono gratuitos de atención al ciudadano para facilitar el contacto con los órganos administrativos.

Otra de las recomendaciones del estudio solicita que el límite para ser beneficiario del abono social se adapte de manera automática a las variaciones de las pensiones que dan derecho a ello. Se pretende evitar que jubilados y pensionistas con

rentas bajas tengan que prescindir de un servicio básico como la telefonía, por una mínima variación en sus pensiones.

En materia de protección de datos, el estudio propone que las compañías informen al receptor en las llamadas publicitarias sobre su derecho a conocer la fuente que ha facilitado sus datos y que se respete la negativa a recibir este tipo de llamadas. También, que las páginas web incluyan una sección en la que los interesados puedan ejercer el control sobre sus datos.

Las recomendaciones se han dirigido a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), a los órganos de consumo de las CCAA, a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) y a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

La mayor parte de las quejas recibidas en la Institución sobre las telecomunicaciones tienen relación con la facturación y con la dificultad para dar de baja los servicios contratados, así como por la prestación del servicio universal y con la necesidad de expansión de banda ancha en Internet.