

La bajanada

Va sentir idea, arriscar, innovació i constatar que, als joves, això de l'esquí no els acaba de convèncer i es va apuntar a dir-ne una. Per al cap de Govern en funcions d'Andorra, Marc Forné, la solució a tots els mals passa per fer pistes artificials al país (petit) de la neu (natural). Forné va fer seu el repte d'innovar i va proposar la creació d'una pista artificial d'esquí al centre del país (Andorra la Vella i Escaldes-Engordany són les dues úniques parròquies del Principat que no tenen camps de neu). El màxim responsable de l'executiu andorrà va recordar l'exemple reexit de Madrid i va afirmar que seria una manera "d'incentivar l'interès per l'esquí de les persones que estan lluny de la neu, com ara Madrid o Andorra la Vella", sense dir que la capital, sense cues, està a menys de deu minuts de telecabines que et deixen a peu de pistes. L'experiència "ha donat molt bon resultat" a la capital espanyola, va assegurar.

En el congrés es va analitzar, així mateix, el sistema del "tot inclòs" permet també que l'estiu sigui una clau de volta, paradoxalment, per al turisme d'hivern. Evidentment, però, es podrà aconseguir si no s'ha fet malbé l'entorn paisatgístic. Tenint en compte que els valors naturals poden ser una font d'ingressos, i important, els empresaris creuen que és un aspecte que cal tenir en compte. De fet, així ho tenen comprovat, per exemple, a la regió suïssa d'Arosa. Els hotels, que abans havien de tancar la paradeta a l'estiu, ara poden mantenir les portes obertes a l'hivern gràcies al paquet del "tot inclòs". A un preu tancat es pot gaudir d'un magnífic entorn, de l'allotjament, d'un espai on es poden fer activitats de lleure... A més, si alhora s'aconsegueix reviscolar una zona que deixava de tenir vida, generalment el sector públic hi contribueix.

Només calen idees. Innovacions per a la innivació.

Toni Solanelles

La batalla de l'ADSL

La impunitat amb què han actuat les companyies telefòniques podria arribar a la fi. Milers de queixes d'usuaris sobre deficiències en el servei d'Internet han dut les administracions a fer un cop de puny sobre la taula. El govern Zapatero obligarà les operadores a agilitar les sol·licituds de baixa i millorar els serveis d'atenció al client, mentre que la Generalitat ha obert expedient sancionador a totes les operadores amb multes que poden arribar als 600.000 euros.

Lallau de queixes i reclamacions que ha rebut l'Agència Catalana del Consum relacionades amb la contractació de serveis a operadores telefòniques ha encès tots els llums d'alerta. L'any passat es van tramitar més de 8.700 queixes, i entre gener i febrer d'enguany, més de 4.000. Una bona part d'aquestes són referides a accessos a la xarxa i sobretot als lots autoinstal·lables ADSL.

L'increment de les reclamacions i la passivitat de les operadores han dut l'organisme dirigit per Enric Aloy a prendre una decisió sense precedents: L'Agència Catalana del Consum ha obert expedient sancionador a totes les operadores telefòniques. "S'ha decidit actuar de manera proactiva i contundent davant l'actual situació d'inseguretat i desprotecció dels consumidors per culpa de les pràctiques d'algunes empreses", afirma Aloy, que confirma que la quantia de les sancions pot arribar als 600.000 euros, cent milions de les antigues pessetes.

El boom de les connexions ràpides a Internet ha anat acompanyat de la manca de recursos de les operadores per fer front a l'allau de demandes. A l'estat espanyol ja hi ha més de 2.800.000 de línies ADSL. Però són milers d'usuaris els que es troben sense servei, amb problemes d'accés o en plena batalla legal

per donar-se de baixa d'una operadora. Davant d'aquesta evidència, el Govern espanyol acaba d'aprovar un nou reglament que impedirà a les companyies, per exemple, continuar cobrant un servei quan el client hagi decidit donar-se de baixa.

L'aventura de donar-se de baixa.

La majoria de reclamacions que ha atès l'Agència Catalana de Consum denuncien problemes amb el servei, factures per serveis no prestats o dificultats per donar-se de baixa. Unes queixes sovint de difícil resolució, ja que només Auna està adscrita a la Junta Arbitral de Consum i, per tant, admet resoldre els conflictes mitjançant la mediació.

La Federació de Consumidors en Acció, Facua, també denuncia pràctiques com ara oferir velocitats de connexió inferiors a les contractades i penalitzacions econòmiques per voler-se donar de baixa del servei. I és que si donar-se d'alta és molt senzill (amb una trucada de telèfon n'hi ha prou), trencar la relació contractual amb l'operadora pot convertir-se en un calvari.

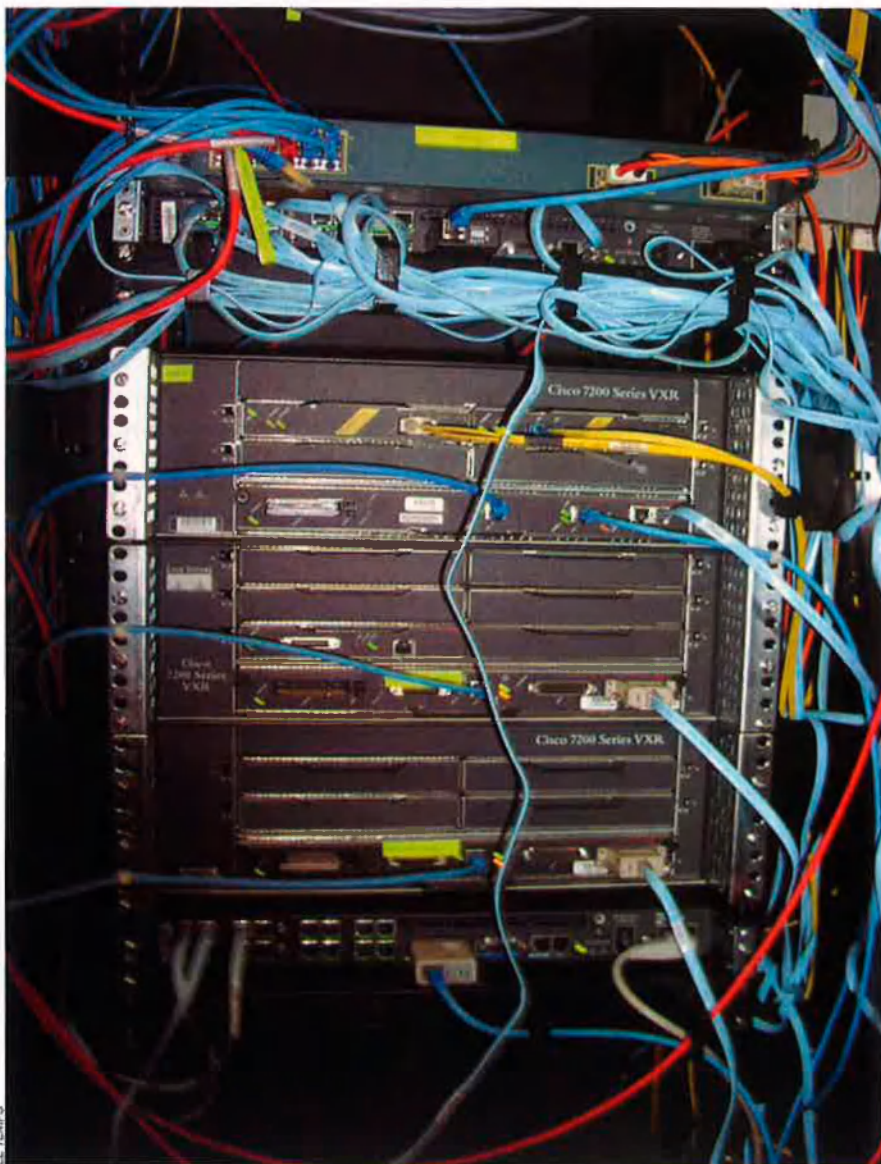
La primera trava acostuma a ser la dificultat de poder posar-se en contacte amb el servei d'atenció al client, si és que aquest existeix. "En aquests moments tots els nostres agents estan ocupats, disculpin les molèsties, li pre-

guem torni a trucar passats uns minuts”, respon un centre de trucades, que acostuma a estar saturat. I si s’opta per esperar, la trucada pot sortir bastant cara, ja que molts d’aquests serveis són línies 902. A les penalitzacions econòmiques que imposen moltes operadores per donar-se de baixa, cal afegir l’obligació de notificar-les enviant cartes, faxos o burofaxos a la companyia. Una operació que no sempre funciona, ja que hi ha centenars de denúncies a Consum per cobrament de factures un cop s’ha demanat la baixa del servei. Unes factures per uns serveis no prestats que sovint reclamen les operadores, sota l’amenaça d’incloure el client en una llista de morosos.

Totes reben queixes. Els portaveus de l’Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris també es mostren preocupats per l’augment de queixes. L’organisme valencià va rebre l’any passat prop de 300 queixes sobre aquest sector, un 20% relacionades amb els equips autoinstal·lables. “Wanadoo és l’operadora de la qual rebem més queixes, sobretot pel que fa a problemes amb els paquets d’ADSL, però també tenim reclamacions per males pràctiques a Terra o Ya.com, que posen traves als clients per donar-se de baixa”, assegura una representant d’aquesta associació de consumidors.

Una preocupació que també comparteixen els representants de Facua. L’organisme, amb seu a Andalusia, però amb delegacions a tot l’estat espanyol, ha realitzat un rànquing de les operadores segons les queixes rebudes per part dels seus usuaris. Segons aquest, Auna és l’operadora amb més denúncies com a proveïdor d’accés a Internet, amb el 26,8% de les reclamacions. La segueixen de prop l’operador majoritari, Telefónica, amb el 19,2% de les reclamacions, i Wanadoo, amb el 18,7%. Ya.com, una de les que més publicitat fa, acumula gairebé una de cada deu queixes.

Escac a les operadores. Tot això hauria de canviar ben aviat. El nou reglament aprovat pel consell de ministres obligarà les operadores a oferir un servei d’atenció eficient, i s’hi haurà de poder contactar amb una trucada que no haurà de suposar una despesa addi-



EL TEMPS

Decàleg de males pràctiques

1. Penalitzacions econòmiques per donar-se de baixa abans d’un any des de la firma del contracte.
2. Traves administratives a l’hora de donar-se de baixa.
3. Velocitat de connexió a la xarxa inferior a la publicitada.
4. Demores en l’enviament del mòdem i l’activació dels serveis.
5. Telèfons d’atenció al client de pagament (línies 902) i poc efectius.
6. Canvis de proveïdor d’accés a internet sense consentiment de l’usuari.
7. Facturació de trucades per errors en l’activació de les tarifes planes.
8. Alta i facturació de serveis diferents als sol·licitats.
9. Contractació de serveis que no s’ajusten als publicitats per l’operadora.
10. Navegació per la memòria cau de les operadores, fet que provoca que sovint les webs visitades no estiguin actualitzades.

cional per al client. A més, l’usuari podrà donar-se de baixa en qualsevol moment, amb quinze dies de preavís. No es podrà cobrar cap tipus de penalització ni carregar cap factura més un cop formalitzada la baixa.

Els usuaris també tindran dret a reclamar una indemnització en cas d’interrupcions en el servei. El nou reglament també recull que per incloure les dades d’un client en una llista pública caldrà tenir el seu consentiment. A més, a les guies telefòniques no podrà figurar ni el pis ni la porta de l’usuari.

Totes aquestes mesures pretenen eliminar la indefensió dels consumidors davant les pràctiques d’algunes operadores. Per això, a més, es reforçarà el servei d’inspectors i es crearà l’Oficina d’Atenció al Consumidor.

Competència o monopoli encobert?

La gran majoria de la xarxa que permet l'accés ràpid a Internet és propietat de Telefónica. Per poder operar, les altres companyies han de llogar-li els bucles d'accés. Com que el preu final de les operadores no majoritàries ve marcat en gran part per aquest fet, l'única alternativa que els queda per competir amb Telefónica és oferir extres en el servei. Moltes ofereixen les trucades a telèfon fix gratuïtes en contractar el servei d'ADSL. D'altres, com és el cas de Terra, ofereixen un servei d'antivirus.

Tot i aquests extres, l'ADSL de l'estat espanyol és dels més cars i lents d'Europa, i es troba a anys llum del servei que tenen els internautes del Japó o Corea del Sud. Allí, les connexions són de fins a 40MB per segon, vuitanta vegades l'estàndard d'aquí, que és de 512 kb per segon, i el preu també és menor.

Més barat, més restriccions. Però fa uns dies, Telefónica llançava al mer-

Comparativa

OPERADORA	EXTRES	PREU SENSE IVA
Telefónica	Preu bonificat fins 2006	29,90 euros/mes
Wanadoo	Trucades locals a fix gratuïtes	
Ya.com	Totes les trucades a fix gratuïtes	32,95 euros/mes
Jazztel		
Auna		
Tele2	Totes les trucades a fix gratuïtes	33,90 euros/mes

cat la seva última proposta en connexions d'alta velocitat. Es tracta de l'ADSL Mini. Per una quota mensual de 19,90 euros es podrà navegar les 24 hores a 512 kb/seg. Ara bé, aquesta

modalitat té restringides les descàrregues a 1 GB mensual. Això seria l'equivalent a 250 cançons en MP3, tres hores de vídeo o uns 10.000 documents de Word. Existeix, però, l'opció d'ampliar el límit de descàrregues en segments de 2 GB pagant una mica més, amb un màxim de 42 euros al mes.

La batalla de l'ADSL pot començar a arribar a la seva fi, però les dificultats d'implantació i d'accés de la societat a les tecnologies de la informació evidència que el perill de la fractura digital encara és ben latent.

L'ADSL de l'estat espanyol és dels més cars i lents d'Europa, i està a anys llum del que s'ofereix al Japó

Albert Aguilera

www.rockcatala.com/enganxa't

2005 (3a. edició)

ENVIA LA TEVA MAQUETA ABANS DEL
31 de MAIG de 2005

Enganxa't
a la música
El concurs dels Països Catalans

El grup o intèrpret guanyador obtindrà la gravació d'un CD i una gira de concerts promocionals



AMB EL SUPORT

