

Les operadores es rascaran la butxaca

Fa més d'un any que l'Agència Catalana del Consum (ACC) va obrir un expedient sancionador a totes les operadores telefòniques que ofereixen serveis de telefonia fixa, mòbil i Internet a Catalunya. El motiu: els centenars de queixes i reclamacions interposades per usuaris sobre deficiències en els serveis que oferien i l'atenció al client. Després d'un llarg procés administratiu, les sancions ja estan decidides i la proposta ja és damunt la taula del Govern català, que en les properes setmanes hauria de procedir a aprovar-les i fer-les efectives.

Seria la primera multa. En total, la proposta feta per l'ACC preveu multes a les operadores per un total de 2.615.700 euros, l'equivalent a 435 milions de les antigues pessetes. Seria el primer cop que a Catalunya se sanciona les operadores telefòniques. Una part important d'aquestes multes hauran de ser abonades per l'empresa Ya.com. Aquesta firma, controlada per la filial d'Internet de l'alemanya Deutsche Telekom, haurà de fer front al pagament de 270.000 euros. A més, s'hauria de fer càrrec de la multa que se sol·licita per la firma Tiscali (526.000 euros) i que ara mateix ja depèn de Ya.com. En total, la sanció que s'imposaria a aquesta firma d'Internet és de 796.000 euros. Si finalment el Govern aprova aquestes multes, Telefónica haurà de pagar 439.000 euros, mentre que altres firmes com la sueca Tele2 o Ono, fins fa uns mesos Auna Telecomunicacions, hauran d'abonar gairebé un quart de milió d'euros cada una. De fet, les empreses que ofereixen abonaments d'Internet ADSL són les més sancionades. A les anteriorment citades, també cal afegir Uní2, que comercialitza accessos a Internet a través de Wanadoo, Jazztel, Arrakis o Terra. Totes dues tenen una proposta de sanció que supera de llarg els 100.000 euros.

L'Agència Catalana del Consum també demana imposar multes a les tres

El Govern català podria aprovar properament un paquet de sancions econòmiques contra les operadores telefòniques per un total de 2,6 milions d'euros. Les deficiències en el servei que ofereixen i una pèssima atenció al client en són els motius principals.

operadores de telefonia mòbil. Tot i ser la que menys clients té, Amena és la que més queixes rep. En el cas d'aquesta companyia, l'ACC sol·licita

una sanció de 187.000 euros. Per a Movistar, la filial de mòbils de Telefónica, la multa proposada és de 146.000 euros. Finalment, Vodafone també serà multada, tot i que a hores d'ara encara no se sap quina serà la quantia de la sanció. En tots els casos, però, les operadores poden interposar un recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya per mirar d'aturar les sancions.

Queixes i reclamacions. Totes aquestes propostes de sanció són el producte de l'expedient obert per l'ACC arran de les més de 12.300 queixes i reclamacions presentades per usuaris catalans durant el 2005. Entre els fets més denunciats hi ha les deficiències en els serveis contractats i les traves o la negativa de les operadores a donar de baixa els clients que ho sol·licitaven. Moltes d'aquestes reclamacions també feien esment al deficient servei d'atenció al client que ofereixen algunes d'aquestes operadores telefòniques. Telèfons de pagament 902, esperes de més d'una hora o incapacitat dels operadors per oferir una resposta a la consulta són queixes freqüents. Unes situacions en les quals, de ben segur, s'han trobat milers i milers d'usuaris dins l'aventura que representa avui dia demanar i tenir en funcionament una línia ADSL d'accés a Internet.

Albert Aguilera



Centenars d'usuaris de telefonia mòbil s'han queixat de les empreses operadores per les deficiències en el servei i en l'atenció al client.