

labolsa.com

Visítalo en: <http://www.labolsa.com/canales/955/>

DIFERENCIAS DE PRECIOS EN LA INFORMACIÓN TELEFÓNICA

04 de Agosto de 2004, 14:50|

La Federación de Consumidores en Acción (Facua) ha detectado diferencias de hasta el 488% en las tarifas de las líneas de información telefónica, las que cuentan con el prefijo 118, y que el Gobierno tiene regulada a través del 11818, sustituto del 1003.

En el informe, la Federación advierte que viene detectando un buen número de irregularidades y deficiencias en cuanto a los datos que facilitan a los usuarios sobre sus elevadas tarifas y los procedimientos para atender reclamaciones.

Con las líneas más caras de todas las encuestadas para llamadas desde un fijo de Telefónica de España, una llamada de sólo dos minutos cuesta nada menos que 2 euros (0,22 euros de establecimiento y 0,75 euros por minuto más el 16% de IVA). Se trata del 11843, de Antena 3, el 11824, de Infotecnia, y el 11819, de Gavilanes. Y ello frente a la tarifa fija por llamada de 0,41 euros (0,3546 euros más IVA) del 11818, el antiguo 1003, que además es gratis desde cabinas.

Si la consulta se realiza desde un móvil, la tarifa menos cara también es la del 11818, aunque Facua sólo dispone de datos relativos a Movistar, ya que ni en la citada línea ni en los operadores de móviles se informa sobre las tarifas por llamar a dicho número.

Desde los 0,72 euros que cuesta una llamada de dos minutos al sustituto del 1003 desde Movistar, las tarifas varían hasta un 636%, alcanzando los 5,30 euros.

Estas compañías ofrecen la posibilidad de conectar al usuario con el número solicitado. Sin embargo, Facua alerta del "elevadísimo coste" de lo que se denomina progresión de llamada, ya que en ella se sigue aplicando la tarifa de la línea 118.

Así, si se llama desde un fijo, una progresión de llamada a un teléfono de la misma ciudad del usuario tendrá un coste por minuto que puede llegar a ser hasta setenta y cinco veces superior que el de una llamada local (tomando como referencia los 0,01 euros por minuto de la tarifa básica de Telefónica en horario reducido) si se realiza a través de las líneas 118 que aplican la tarifa por minuto más cara (0,75 euros).

De hecho, los primeros 160 segundos de una llamada metropolitana cuestan 0,0685 euros, pero si se hace la progresión con las citadas líneas, el coste alcanzaría los 2 euros.

Actualmente, sólo hay una excepción, el 11822 de Telefónica de España.

Con este número, la progresión de una llamada (desde fijo, ya que no se ofrece aún desde móvil) supone para el usuario el mismo coste que colgar y volver a marcar el teléfono de la persona cuyo número solicitó.

CARENCIAS EN LA REGULACIÓN.

La Orden 2.410/2004, de 20 de julio, del Ministerio de la Presidencia, establece que a partir del próximo 21 de septiembre las líneas 118 deberán proporcionar, "para todas las llamadas, una locución telefónica que informe del precio del servicio y de su nombre completo o denominación social".

Además, el precio del servicio "no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que

le sea suministrada la citada locución cuya duración será de 8 segundos, y transcurrido un periodo de 3 segundos desde que esta finalice".

Actualmente, estas empresas sólo ofrecen una locución donde se informa del coste de las llamadas desde un fijo de Telefónica de España, y sus teleoperadores suelen desconocer la tarifa desde otra compañía de fijo, cable o móvil.

No obstante, junto a esta reivindicación que Facua venía planteando desde el surgimiento de las líneas 118, la Federación considera necesario que la normativa que las regula (la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, modificada por la Orden citada anteriormente) establezca como requisito para la prestación de estos servicios la puesta en marcha de teléfonos gratuitos para la atención al cliente, además de direcciones de correo electrónico donde puedan presentar sus reclamaciones, y que las empresas cuenten con páginas web en las que pueda accederse a estos datos y a las tarifas de las llamadas desde todas las compañías de telefonía fija, por cable y móvil.