

El CCU denuncia la saturación de las Juntas Arbitrales de Consumo por las quejas contra el sector de las telecomunicaciones

Los malos servicios de atención al cliente de las empresas agravan la situación, ya que muchos consumidores desisten y optan por acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo.

En algunas Juntas Arbitrales se ha llegado incluso al extremo de constituir colegios especializados en telecomunicaciones para intentar descongestionar el volumen de solicitudes pendientes.

24 de noviembre. El Consejo de Consumidores y Usuarios, Presidido por Francisca Sauquillo, quiere mostrar su preocupación ante la saturación de las Juntas Arbitrales de Consumo por las solicitudes de arbitraje en materia de reclamaciones al sector de telecomunicaciones -en sus modalidades de telefonía fija, móvil e Internet- en detrimento de otro tipo de reclamaciones. En algunas Juntas Arbitrales se ha llegado incluso al extremo de constituir colegios especializados en telecomunicaciones para intentar descongestionar el volumen de solicitudes pendientes.

LOS INEFICACES SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS EMPRESAS

Si bien es cierto que durante los últimos años estas controversias han sufrido un importante aumento, de hecho se han convertido en la principal causa de reclamación de los consumidores españoles, los ineficaces servicios de atención al cliente de estas compañías agravan la situación, ya que exigen tantos trámites para realizar cualquier gestión, que los consumidores desisten y prefieren acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo. En este sentido, el CCU acoge favorablemente, a la espera de conocer su contenido, la propuesta de Ley de Servicios de Atención al Cliente anunciada la semana pasada por la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad, competente en materia de consumo.

Por su parte, las Administraciones públicas también soportan su cuota de responsabilidad, ya que no existe una decidida política de control y sanción a los reiterados incumplimientos de las compañías de telecomunicaciones, e



incluso la SETSI reenvía sistemáticamente las reclamaciones que recibe, sobrecargando así al Sistema Arbitral de Consumo.

Por ello, el CCU considera necesario aplicar otras medidas que prevé el Real Decreto 213/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, como las figuras de la mediación para reclamaciones de escasa cuantía, que permitirían dar una rápida solución a las controversias de los usuarios de telecomunicaciones.

Ante esta situación la Comisión Técnica de Telecomunicaciones del Consejo de Consumidores y Usuarios ha dirigido un documento a la Secretaría de estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) con una docena de puntos en los que se resumen las principales causas de reclamación.

