

FACUA denuncia a Vodafone por empezar a cobrar gestiones en el teléfono de atención al cliente

La operadora factura a los usuarios 2,5 euros por pedir códigos PIN/PUK, duplicados de factura, consultar la permanencia y modificar la cuenta o dirección por que sea un teleoperador el que realice el trámite.

Síguenos en Twitter [Síguenos en Facebook](#) [Síguenos en Google+](#) [Síguenos en LinkedIn](#) [Síguenos en LinkedIn](#)

FACUA.org
España - 14/2/2017

La decisión de Vodafone es claramente discriminatoria y abusiva, sostiene FACUA. | flickr.com/janitors (CC BY 2.0).

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a Vodafone por empezar a cobrar a los usuarios que necesiten hacer determinadas gestiones a través del teléfono de atención al cliente.

En concreto, conocer el periodo de permanencia restante, consultar los códigos PIN o PUK, solicitar un duplicado de la factura, cambiar el número de cuenta bancaria o modificar la dirección de facturación, trámites que hasta ahora venían siendo gratuitos, ahora serán de pago: costarán 2,5 euros (IVA incluido), según ha confirmado la propia operadora a FACUA.

La asociación ha presentado una denuncia ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, donde Vodafone tiene su domicilio social en España, tras haber empezado la operadora a cobrar a los clientes que necesiten gestionar los conceptos de su línea antes descritos por teléfono a través de un comercial de la compañía.

Vodafone argumenta su decisión en su intención de fomentar "*canales alternativos*" como internet, la aplicación móvil o el servicio de reconocimiento de voz. Un pretexto que FACUA considera inaceptable y claramente discriminatorio, debido a que este nuevo

criterio constituye a la vez un claro perjuicio para los miles de usuarios que, bien por su avanzada edad, por no poder acceder a internet de manera rápida y sencilla o por no estar familiarizados con las nuevas tecnologías, necesiten la ayuda de un gestor para realizar cambios en sus líneas.

La normativa vigente, de forma expresa, establece la gratuidad del servicio de atención al cliente telefónico de las telecos, así como que debe ser una persona física la que atienda por teléfono a los usuarios que lo necesiten, con independencia de que esta vía pueda ser complementada (pero nunca reemplazada) con otros sistemas de ayuda. Por ello, FACUA considera ilegal que Vodafone esté facturando ahora por esa atención personalizada.

Lo que dice la ley

Al respecto, la asociación subraya que el Real Decreto 899/2009, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, establece que *"el servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito, deberá prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. El operador deberá admitir, en todo caso, la vía telefónica para la presentación de reclamaciones"*.

El Real Decreto 1/2007, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, refleja en su apartado 21 que *"si los servicios de información o atención al cliente utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones, deberán garantizar una atención personal directa más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance"*.

Un protocolo discriminatorio

Además, sostiene FACUA, el cobro de cualquier importe, sea cual sea, por parte de Vodafone es, aparte de ilegal, claramente discriminatoria. Los operadores, según el Real Decreto 1494/2007, *"deberán realizar los ajustes razonables que permitan el acceso por las personas con discapacidad al servicio de atención al cliente"*.

Por todo ello, la asociación reclama a la Dirección General de Consumo que sancione a la operadora por imponer a sus clientes unilateralmente y sin previo aviso una tarifa adicional, abusiva e ilegal, así como que ordene a Vodafone que vuelva a ofrecer dicho servicio de forma gratuita, como lo venía ofreciendo hasta ahora.