

Hoy, a través de una moción del GPP, debatida y aprobada en la Comisión de Sanidad y Consumo

El PP aprueba suprimir las numeraciones 902 y 901 en los servicios de atención al cliente

- Paloma Sanz pide también que “sean sustituidas por teléfonos gratuitos o por líneas convencionales, sin perjuicio para los consumidores y usuarios”
- Ha explicado que “este tipo de números siempre han estado en el punto de mira por haber sido en muchas ocasiones una vía de aplicación de costes elevados”

24, nov, 2020.- La portavoz de Consumo del GPP y senadora por Segovia, **Paloma Sanz**, ha pedido al Gobierno, a través de una moción del PP, que ha sido aprobada en la Comisión de Sanidad y Consumo de la Cámara, que “cumpla, en un plazo de seis meses, con su anuncio de modificar la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), para suprimir o eliminar definitivamente las numeraciones 902 y 901 en los servicios de atención al cliente y que sean sustituidas por teléfonos gratuitos o por líneas convencionales con prefijos geográficos, sin perjuicio para los consumidores y usuarios”.

Sanz ha logrado sacar adelante la moción de los populares en la Cámara Alta, que pide al Gobierno llevar a cabo la anterior petición en relación a las líneas de teléfono 902 y 901.

A lo largo de su intervención, la portavoz de Consumo de los populares en la Cámara ha explicado que, con la explosión del uso de los datos móviles la voz ha pasado a un segundo plano y ha sido ahí cuando los operadores han abaratado las tarifas planas en llamadas desde el móvil, “pero ninguna de esas tarifas incluye llamadas a números de tarificación adicional, como los 902-y 901”.

“Ese tipo de números siempre han estado en el punto de mira por haber sido, en muchas ocasiones, una vía de aplicación de costes elevados”, ha remarcado la senadora segoviana.

Así, Paloma Sanz ha recordado que el coste medio de una llamada de cinco minutos desde un fijo Movistar a un 901 rondaría los 28 céntimos y desde un móvil los 1,80 euros, según la OCU. El 902, en cambio, tendría un coste más alto y una llamada con la misma compañía y de la misma duración tendría un precio de 56 céntimos con un fijo y de 2,80 con una línea móvil, ha dicho.

Esta práctica ha sido muy habitual en distintos sectores, no sólo entre operadores, pues una llamada telefónica a la compañía eléctrica por una avería, concertar una cita con el médico de cabecera, llamada a la suministradora del gas por un cobro erróneo en la factura, una consulta al seguro e información sobre el horario de llegada de un vuelo, son comunicaciones que habitualmente se realizan a través del 902”, ha puesto de manifiesto la senadora.

GPP SENADO

“Sin embargo, -ha continuado- aunque ni los 902 ni los 901 fueron diseñados para que las empresas sacasen beneficios con las llamadas, la realidad es que las compañías telefónicas incentivan a las empresas para que los usen, ya que les reporta ingresos adicionales, pues el coste de llamar a una de estas numeraciones desde un móvil es hasta seis veces superior al coste desde un teléfono fijo”.

EI TJUE RESOLVIÓ SOBRE ESTOS NÚMEROS

En otro punto de su intervención, paloma Sanz ha recordado que, el 2 de marzo de 2017, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) resolvió que los números 902 no se pueden utilizar para la prestación de Servicios de Atención al Cliente (SAC) y que deberán ser modificados por una línea 900 gratuita o por un número geográfico, generalmente incluido en la tarifa plana de la mayoría de usuarios o, en su defecto, con un coste de tarificación básica.

“Aunque la realidad es que los usuarios y consumidores se siguen quejando de los costes abusivos que tienen que pagar por el servicio telefónico de atención al cliente del 902-901, por lo que es imprescindible suprimir estas numeraciones”, ha apostillado Sanz.

Para terminar, la portavoz de Consumo ha referido que el Ministerio de Consumo ya anunció la supresión de estos números, “pero esto se produjo el día 4 de septiembre y aun no tenemos conocimiento de nada y es por lo que instamos a que se resuelva en un plazo determinado”.