

## El contrato, por escrito

**Coto a las ambigüedades en las ofertas de las compañías de telecomunicaciones a sus clientes. El Ministerio de Industria obligará a los operadores a informar por escrito a sus clientes de las características concretas de los servicios que contratan a través de ofertas y promociones.**

El secretario de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, Francisco Ros, reveló ayer que, durante los pasados meses de junio y julio, los técnicos de la Secretaría analizaron, mediante varias inspecciones, la información sobre facturación, precios, ofertas y promociones que ofrecen las compañías a través de sus centros de atención al cliente. Los resultados obtenidos fueron "deficientes" y "poco satisfactorios", según Ros.

Para el secretario de Estado, que intervino ayer en el Encuentro de las Telecomunicaciones de la UIMP, organizado por Aetic, el origen del problema estriba en la diversidad y el elevado número de ofertas y promociones que las compañías lanzan, y que provocan que los trabajadores de los centros de atención al cliente "no estén suficientemente bien informados" y trasladen una información que no es totalmente rigurosa a los usuarios.

Para solucionar estas deficiencias, explicó que su departamento estudia la posibilidad de "llevar a cabo alguna intervención" concreta en este campo y adelantó que en la próxima Carta de Derechos a los Usuarios se obligará a los operadores a remitir a los clientes documentación que acredite la oferta comercial a la que se acogen "para evitar que sea una de las principales fuentes de reclamación".

En este mismo ámbito de actuación, Industria exigirá a los operadores que ofrezcan, al menos, el 80% de la velocidad de acceso a Internet que publicitan, en lugar del 30% al que ahora están obligados por ley. La normativa, en todo caso, será de difícil aplicación práctica, ya que la velocidad de acceso con ADSL de cada cliente está condicionada por la distancia a la que se encuentra de la central telefónica más próxima.

Base de datos

Por otra parte, Ros anunció que Industria desarrollará una base de datos actualizada, que funcionará como un mapa de infraestructuras, sobre los servicios de telecomunicaciones en España. Estos datos serán la referencia para condicionar las ayudas a las entidades locales para el despliegue de infraestructuras en su ámbito territorial.

J. M. / I. C.

[Expansion](#)

Fecha artículo: vie 05 sep 2008 06:30:00 CEST