

Crecen y surgen nuevas prácticas abusivas cometidas por empresas de telefonía

Escrito por ADICAE Centrales - 07/10/2014 16:39

El abuso principal de estas compañías es la manifiesta dificultad que encuentran los consumidores para poder elevar sus quejas ante servicios de atención al cliente lejanos, de difícil acceso, ineficaces y limitados a lanzar 'balones fuera' que obligan a los usuarios a acudir siempre a oficinas de consumo y esperar al menos cuatro o cinco meses para ver respuesta a sus agravios.

Lo último, teléfonos y routers de pésima calidad

Lo último en abusos de las telecos un aluvión de consultas por la pésima calidad de los terminales de telefonía móvil, que son presa fácil de averías en sus baterías o, directamente, dejan de funcionar sin previo aviso ni garantía alguna. En la mayor parte de los casos son aparatos de reciente adquisición que son abonados a la compañía mes a mes dentro de la propia facturación telefónica, y cuyo coste oscila entre los 150 y los 500 euros.

Y que una vez llevados por estas averías a los servicios técnicos suelen ser diagnosticados con un indeterminado "víctima de la humedad" que invalida cualquier reclamación. Fruto de ello, el consumidor tiene que seguir pagando ese terminal y volver a adquirir otro teléfono. A la postre, los problemas técnicos son uno de los principales motivos de reclamación entre los consumidores: cortes en el servicio, conectividad limitada o nula sin motivo aparente, o bien por debajo de lo que se ha contratado...

Portabilidades, penalizaciones, comisiones

Pero los abusos que más se repiten en las sedes de la asociación tienen que ver con todo lo relacionado con problemas con la facturación, sobrecostes, penalizaciones... Muchas de las consultas se refieren al cobro desproporcionado que efectúan las empresas por que un cliente se dé de baja antes de cumplir el compromiso de permanencia.

Otros sobrecostes desproporcionados tienen que ver con comisiones abusivas por devolución de recibos, el cobro de la factura en papel, facturación de servicios premium y tarificaciones adicionales por servicios que no han sido solicitados por el cliente... Y uno de los más flagrantes se origina con la caducidad de las tarjetas prepago, los teléfonos de tarjeta; la compañía tiene la costumbre de quedarse siempre con el saldo que queda en el caso de que caduque la tarjeta.

La gestión de los impagos

La gestión del recobro de facturas por parte de las empresas de telecomunicaciones también se ve salpicada por múltiples abusos. Llamadas a horas intempestivas, irregularidades en las refacturaciones... Pero hay uno que sobresale, la casi inmediata inclusión de aquellos consumidores con supuestas facturas pendientes en los registros de morosos. La mayor parte de las apariciones de consumidores en estos registros, de hecho, tienen que ver con facturas telefónicas.

Más información:

<http://blog.adicae.net/consumidores-activos/2014/10/06/terminales-moviles-y-routers-defectuosos-penalizaciones-sobrecostes-crecen-y-surgen-nuevas-practicas-abusivas-cometidas-por-las-empresas-de-telefonía-e-internet/>

=====