

**DEL “EN ESTE MOMENTO NO HAY TELEOPERADORES DISPONIBLES” AL “EL
PRECIO DE ESTE SERVICIO ES DE 2,5 EUROS”**

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 21 de marzo de 2017

No resultará ajena al lector la expresión que da título a este trabajo, pues son bastantes los obstáculos que debe superar el usuario de servicios de telecomunicaciones antes de conseguir ponerse en contacto con un teleoperador de la compañía que resuelva su consulta, sobre todo cuando la operación a realizar nada tiene que ver con una nueva contratación, y menos si lo que se pretende es tramitar la baja de una línea, encontrándose el usuario con demasiada frecuencia, tras haber superado la “prueba del robot”¹, con excusas del tipo “en este momento no hay teleoperadores disponibles”. Si el usuario consigue aguantar a la espera varios minutos, finalmente será atendido por un trabajador del servicio de atención al cliente de la compañía de telecomunicaciones.

Puede que algunos piensen que podría ser peor, y efectivamente lo es, para los clientes de Vodafone en particular, desde que el pasado 8 de febrero la compañía anunciase que comenzaría a cobrar a sus clientes 2,5 € por gestiones telefónicas que hasta entonces eran gratuitas², como la solicitud del código PIN o PUK, consultar la permanencia

¹ Usamos esta expresión coloquial aquí para referirnos a la clasificación de la llamada realizada por un contestador automático que recaba los datos del cliente y clasifica la consulta en función de unos parámetros preestablecidos, unas preguntas que el usuario debe esforzarse en responder con un lenguaje claro si desea ser finalmente atendido por un trabajador de la empresa.

² Multitud de medios de comunicación han difundido la noticia, por ejemplo http://economia.elpais.com/economia/2017/02/08/actualidad/1486551670_105514.html; no así el operador de telecomunicaciones, en cuya página web son difícilmente localizables las condiciones generales de contratación que aplican a sus clientes y en las que debería recogerse esta estipulación. En particular, si se desea obtener información sobre cómo solicitar el código PIN o PUK, Vodafone redirige a sus clientes a la web o la App de la compañía, sin indicar siquiera la posibilidad de realizar esta operación por vía telefónica e indicar el coste de la misma,



restante, solicitar duplicados de factura o modificar la dirección o cuenta bancaria de cobro del cliente. En concreto, la cuota se abonará cuando sea necesaria la intervención de un trabajador del servicio de atención al cliente de la compañía. Vodafone se escuda en la posibilidad de que el usuario recurra a los medios electrónicos que la compañía pone a su disposición para acceder a este servicio de forma gratuita, siendo la cuota de 2,5 € un importe que sólo se abonará si se requiere la atención telefónica³.

El TRLGDCU exige que si el servicio de atención al cliente se presta por vía telefónica o electrónica, el empresario garantice una atención personal directa, más allá de la posibilidad de usar complementariamente otros medios técnicos a su alcance, tal y como se recoge en el artículo 21.2 de dicha norma. La llamada al servicio de atención al cliente de las compañías de telecomunicaciones es, por regla general hasta ahora, gratuita, si bien el propio TRLGDCU prevé la posibilidad de que el operador cobre por la llamada en razón al coste de la tarifa básica, entendiéndose como tal el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario⁴.

Del tenor del TRLGDCU parece derivarse una exigencia general de gratuidad o bajo coste del servicio de atención al cliente, en interpretación acorde a los postulados de la

<https://ayudacliente.vodafone.es/particulares/moviles-tablets-y-apps/aplicaciones-apps-servicios/app-mi-vodafone/como-consultar-el-pin-puk/>

³ El Juzgado de lo Mercantil nº 1 de A Coruña – Sentencia 256/2016, de 22 de noviembre – en una causa seguida precisamente contra Vodafone, consideró abusiva una cláusula incluida en los contratos de Vodafone que exigía a sus clientes el abono de una cuota de entre seis y ocho euros por solicitar el código de desbloqueo del terminal móvil por vía telefónica, aunque pudiese obtenerse de forma gratuita por vía electrónica. Ver GARCIA MONTORO, L., “*Se acabó el conseguir móviles gratis, pero aquellos que lo hicieron no tienen que pagar por liberarlo*”, CESCO, enero 2017, <http://blog.uclm.es/cesco/files/2017/01/Se-acabo-el-conseguir-moviles-gratis.pdf>

No obstante la resolución judicial mencionada ut supra, Vodafone aún no tiene publicadas en su página web condiciones generales de la contratación adaptadas a lo previsto en sentencia, de forma que se sigue incluyendo en los contratos con clientes – por ejemplo, en los servicios de comunicaciones móviles postpago particulares publicadas en http://www.vodafone.es/c/statics/condiciones_servicios_pospago_particulares.pdf - la cláusula de desbloqueo de terminales declarada abusiva. Tampoco consta en éstas la inclusión de la cláusula según la cual se cobrará una cuota de 2,5 € por determinadas gestiones realizadas por vía telefónica.

⁴ A este respecto ver MENDOZA LOSANA, A.I.; “*Teléfono del servicio de atención al cliente: el precio de la llamada no puede exceder el de una llamada estándar y la empresa puede obtener beneficios por recibir reclamaciones*”, CESCO, marzo 2017, <http://blog.uclm.es/cesco/files/2017/03/STJUE-2-MARZO-2017-Telefono-del-servicio-de-atencion-al-cliente.pdf>



Directiva 2011/83/CE, pero susceptible de matizaciones. La literalidad del precepto ni exige que la llamada al servicio de atención al cliente sea gratuita ni impide que el empresario cobre por los servicios prestados por esta vía⁵, en el sentido propuesto por Vodafone, y siempre que el usuario estuviera debidamente informado de ello y la condición general de la contratación que lo recoge superase el control de incorporación y de contenido que le resulta exigible.

Más precisa parece ser la normativa sectorial. En concreto, el artículo 26.2 del Real Decreto 899/2009, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, exige que el servicio de atención al cliente del operador sea gratuito, y que se preste de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y de cualquier otra gestión con incidencia contractual que realice el abonado. En el mismo sentido, el artículo 47 de la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones contempla la gratuidad del servicio de atención al cliente, que tendrá por objeto facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes. Además, como ya lo hiciera el TRLGDCU, la LGTel exige que los servicios de atención al cliente prestados por vía telefónica garanticen una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance para mejorar dicha atención.

De este modo, se salvan las dudas interpretativas que suscita el artículo 21 del TRLGDCU, que podría permitir al empresario cobrar por la prestación de servicios propios de atención al cliente, en favor del usuario de servicios de telecomunicaciones, a quien deberá poder atenderse personalmente, sin perjuicio de la existencia de otros medios técnicos puestos a su disposición, y de forma gratuita, siendo la propuesta de Vodafone contraria a la exigencia general de gratuidad recogida en la normativa sectorial de telecomunicaciones enunciada en este trabajo.

⁵ En la actualidad, existen empresas ajenas al sector de las telecomunicaciones que están cobrando a sus clientes por emitir, por ejemplo, duplicados de facturas de los servicios prestados, en atención al requerimiento realizado por sus clientes. Tal es el caso de algunas empresas de tasación de inmuebles.