

Más de la mitad de empresas analizadas por FACUA se saltan la ley con sus líneas de atención al cliente

FACUA-Consumidores en Acción ha realizado un estudio sobre los teléfonos de atención al cliente de 141 empresas por el que ha detectado que más de la mitad, 75 de ellas, utilizan numeraciones que vulneran la legislación. Ante el elevado índice de irregularidades, la asociación prepara una batería de denuncias contra empresas de telecomunicaciones, energéticas, aerolíneas, aseguradoras, bancos y cadenas de establecimientos comerciales. Puedes ver el [estudio completo aquí](#).

Así, 14 de las 19 compañías de telecomunicaciones y 5 de las 30 energéticas encuestadas obligan a llamar a teléfonos de pago en determinados supuestos, pese a que se trata de los dos sectores cuya la legislación les impone que faciliten líneas gratuitas.

Por otro lado, 20 de las 26 aerolíneas, 16 de las 21 aseguradoras, 8 de los 15 bancos y 12 de las 20 cadenas de establecimientos comerciales objeto del análisis imponen líneas de atención al cliente de alto coste, fundamentalmente teléfonos con prefijo 902, aunque también hay casos de 901 e incluso teléfonos de tarificación adicional 807.

En muchos casos, las empresas recurren a líneas 902 porque reciben de sus compañías de telecomunicaciones [una remuneración](#) por las llamadas recibidas, una práctica fraudulenta claramente prohibida por la legislación. En febrero de 2015, FACUA denunció por estas prácticas a [16 compañías](#) ante las autoridades de consumo y telecomunicaciones, que no le han comunicado actuaciones al respecto.

FACUA recuerda que la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores establece en su artículo 21 que los teléfonos de atención al cliente en los sectores donde no sea obligatoria su gratuidad (telecos, electricidad y gas) no pueden suponer "un coste superior al de la tarifa básica", por lo que si son de pago, sólo resultan admisibles líneas móviles o fijos con prefijo geográfico. El texto transpone al ordenamiento jurídico español la directiva europea de derechos de los consumidores (Directiva 2011/83, de 25 de octubre de 2011).

El pasado [noviembre](#), el abogado general del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) [Maciej Szpunar](#) [manifestó](#) que considera ilegal el uso de este tipo de líneas de alto coste. Lo hizo después de que el Tribunal Regional de Stuttgart (Alemania) plantease una cuestión prejudicial ante el TJUE para aclarar si la directiva sobre los derechos de los consumidores prohíbe la utilización de teléfonos de atención al cliente cuyas tarifas superan las que los usuarios pagan por llamadas a líneas fijas con prefijos geográficos o números móviles estándar.

Compañías aéreas

Veinte de las veintiséis aerolíneas tomadas como muestra en el estudio de FACUA incumplen la ley al obligar a los usuarios a llamar a teléfonos de tarificación especial o adicional en determinados supuestos. Así, quince compañías tienen un número de tarificación especial (901 y 902) para dar información, atención a los usuarios o gestionar las reservas. Dos de ellas, Wizzair y Volotea, ofrecen un número de tarificación adicional (807) como contacto. Además, cinco aerolíneas prestan la atención al cliente general o para determinados servicios a través de numeraciones internacionales.

De las veintiséis aerolíneas analizadas, quince de ellas utilizan números de tarificación especial (901 y 902) para la información, atención o reservas de los usuarios. FACUA señala que trece de estas compañías (Iberia, Vueling, Aer Lingus, Air Berlin, Ryanair, Alitalia, Condor, Easyjet, Lufthansa, SAS, Transavia, American Airlines y Norwegian) ofrecen exclusivamente este tipo de numeraciones para las llamadas de los consumidores, sin poner a su disposición otro tipo de teléfono. Transavia además incluye un teléfono móvil (654 48 12 53) al que los usuarios pueden enviar mensajes vía WhatsApp, pero no realizar llamadas para la atención al cliente.

FACUA ha detectado además que dos compañías, Wizzair y Volotea, ofrecen como contacto un número de tarificación adicional (807). A pesar de que Wizzair pone a disposición de los usuarios un número geográfico (93 737 00 69) para la "atención telefónica", éste sólo da la información en catalán, y es el número 807 el que sí atiende en castellano.

Por otro lado, el estudio de FACUA refleja que cinco de las veintiséis compañías aéreas analizadas prestan sus servicios de atención al cliente a través de teléfonos con numeraciones internacionales, con destino en Reino Unido (Bmiregional, Monarch y Thomson), Alemania (British Airways) e Italia (Meridiana).

Air France, Air Europa, KLM, Jet2, Qatar y Qantas son las seis aerolíneas que sólo ponen a disposición de los pasajeros números convencionales o geográficos para la atención al cliente y facilitar información comercial. Meridiana y British Airways son otras dos aerolíneas que también ofrecen entre sus diferentes tipos de numeraciones teléfonos geográficos. Sin embargo esta última, British Airways, presta este tipo de numeración a través del 91 275 47 79 con un servicio de atención al cliente exclusivamente en inglés, por lo que impide que todos los pasajeros puedan comunicarse con la empresa directamente al no ser su lengua materna.

Por último, el estudio revela que sólo dos de las aerolíneas facilitan numeraciones gratuitas para estos servicios de "asistencia especial" de pasajeros, aunque por otro lado ofrezcan numeraciones 902 para la atención al cliente. Easyjet asiste a través del 900 80 97 46 y Alitalia con el número 900 26 44 26.

Las aerolíneas analizadas en el estudio son Iberia, Vueling, Aer Lingus, Air Berlin, Ryanair, Air France, Alitalia, Air Europa, Bmiregional, British Airways, Condor, EasyJet, KLM, Lufthansa, Meridiana, Monarch, SAS, Thomson, Transavia, America Airlines, Wizz Air, Jet2, Norwegian, Qatar, Qantas y Volotea.

Compañías de telecomunicaciones

Catorce de las diecinueve operadoras de telecomunicaciones analizadas incumplen la ley al obligar a los usuarios a llamar a teléfonos de pago en determinados supuestos. Así, ocho compañías tienen líneas de tarificación especial (901 y 902) o con número geográfico para llamadas realizadas desde otros operadores, lo que provoca que quien sufre una avería o corte de servicio tiene que pagar para reclamar, igual que los usuarios que ya están dados de baja pero tienen que resolver problemas de facturación producidos cuando eran clientes. Además, tres compañías obligan a llamar a líneas 902 (Movistar, LlamaYa Móvil y Tuenti) y una (Suop) a un número 91 086 41 64 para consultas o reclamaciones relacionadas con determinados servicios, y seis ofrecen números convencionales o geográficos para las consultas que tengan los clientes que se encuentren en el extranjero.

El estudio de FACUA destaca que cinco de las diecinueve compañías de telecomunicaciones analizadas emplean numeraciones de tarificación especial para sus servicios de atención al cliente. En concreto, Lebara, Pepephone y Tuenti usan un 901 o un 902 para atender a los usuarios que no son clientes, lo que implica que los consumidores que pretendan interponer una reclamación vía telefónica ante la empresa una vez portados o dados de baja sus servicios tengan que hacer uso de la línea mencionada. Mientras, Movistar y LlamaYA Móvil tienen esta tarificación especial para algunos servicios de sus usuarios como la atención al cliente de la televisión por satélite.

FACUA recuerda que el artículo 26.2 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, estipula que *"el servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito [...]".*

Nueve de las diecinueve empresas analizadas proporcionan entre sus teléfonos de atención numeraciones fijas con prefijo geográfico (Happymóvil, Lycamobile, Pepephone, Suop y MásMóvil) o números móviles (Jazztel, Vodafone, Vodafone Ono, Yoigo y Lycamobile) dirigidos, en general, a clientes desde líneas que no sean la contratadas con la compañía, por lo que si sufren una avería o un corte de servicio, tienen que pagar por contactar con su operador. Idéntica circunstancia tiene lugar en los casos en los que, tras haberse efectuado la baja o la portabilidad de los servicios del usuario a una nueva operadora, el mismo pretende reclamar en relación a los servicios prestados mientras éste era cliente, tesitura que en muchos casos se agrava por la falta de disposición de las últimas facturas emitidas por las empresas y por la imposibilidad de acceder al área de clientes que la mayoría de las operadoras disponen en sus páginas web, situaciones que FACUA considera del todo intolerables.

Por otro lado, Movistar (a través del 699 99 10 14), Euskaltel (688 68 82 22), Lebara (912 76 91 75) Lycamobile (632 10 03 21), MásMóvil (693 77 23 73) y Pepephone (634 50 12 12) ofrecen números geográficos para la atención al cliente desde el extranjero. Si bien sólo Pepephone indica en su web que contactar con el referido número tiene el coste de una comunicación con una línea móvil nacional, el resto de operadoras no especifica el importe de este tipo de llamadas.

Yoigo pone un número gratuito (1707) para que los clientes puedan contactar con el servicio de atención desde líneas de otros operadores; Amena sólo ofrece números gratuitos (900) para atención tanto a clientes como a no clientes de la compañía; y las diecinueve operadoras analizadas tienen entre sus contactos algún número corto gratuito para la atención a los usuarios.

Las compañías tomadas como muestra para el estudio son Jazztel, Movistar, Orange, Vodafone, Vodafone Ono, Yoigo, Amena, Euskaltel, Happy Móvil, Lebara, LlamaYa Móvil, Lowi, Lycamobile, MásMóvil, Pepephone, República Móvil, Simyo, Suop y Tuenti.

Compañías energéticas

Cinco de las treinta compañías energéticas analizadas incumplen la ley al obligar a los usuarios a llamar a teléfonos de pago para el servicio de atención al cliente. Así, Axpo Iberia, S.L.; Som Energía, S.C.C.L.; Clidom Energy, S.L. (HolaLuz y HolaGas) y Compañía Escandinava de Electricidad en España, S.L. ofrecen un teléfono geográfico para las consultas e incidencias de los usuarios, siendo en el caso de Axpo Iberia para los que no tengan contratado sus servicios. Además, una de ellas, Pepeenergy, S.L., pone a disposición de los usuarios que no tienen contratados sus servicios un 902 sin dar otra alternativa.

FACUA recuerda que tanto artículo 81.2.n) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, como el artículo 46.1.o) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establecen que *"serán obligaciones de las empresas comercializadoras [...] Para el suministro a consumidores finales deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones" e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, "poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente [...]". "La empresa comercializadora no podrá desviar llamadas realizadas al número de teléfono gratuito mencionado a números que impliquen un coste para los consumidores, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones. El servicio de atención al consumidor en ningún caso proporcionará ingresos adicionales a la empresa a costa del consumidor".*

El estudio revela que las veintinueve empresas analizadas hacen uso de numeraciones gratuitas para el consumidor en relación con la prestación de los servicios y atención al cliente. Por otro lado, cuatro de las comercializadoras que conforman la muestra analizada (Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A., Axpo Iberia, S.L., Nexus Energía, S.A. y Gesternova, S.A.) facilitan a los usuarios alternativamente a estos teléfonos sin coste, números geográficos o convencionales para la prestación de los servicios de atención al cliente, si bien ninguna de ellas destaca en sus páginas web los gratuitos sobre los que no lo son. Todo ello pese a que, advierte FACUA, el apartado sexto del Catálogo de Buenas Prácticas para los servicios de atención al cliente de las comercializadoras de electricidad y de gas natural elaborado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, especifica que *"Los teléfonos gratuitos de atención al cliente deben figurar destacados, en la página web, en la factura, en el contrato y en cualquier espacio de que disponga la comercializadora para la atención al cliente, respecto de los no gratuitos, especificando qué gestión puede realizar el consumidor en cada uno de ellos. Asimismo, se recomienda que en cualquier medio en el que se publiciten los teléfonos no gratuitos, consten también los teléfonos gratuitos"*.

El estudio muestra además que tres de las comercializadoras (Som Energía, S.C.C.L., Clidom Energy, S.L. (HolaLuz y HolaGas) y Compañía Escandinava de Electricidad en España, S.L.) incumplen la normativa específica en materia de suministro de energía, en la medida en que, para la prestación de los servicios de atención al cliente, no disponen de teléfono gratuito, conducta que el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y el artículo 110.t) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, califican como infracción grave. En el mismo incumplimiento de sus obligaciones incurre Pepeenergy, S.L. al facilitar un teléfono de tarificación especial (902 78 70 16) para atender a los usuarios no clientes de la mercantil, ya que la normativa indica que los consumidores finales deben disponer de un teléfono gratuito también para solicitar información sobre aspectos relacionados con la contratación y suministro o comunicaciones.

Otra suministradora que emplea números de tarificación especial es la Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A. que usa el 901 10 33 06 para la atención al cliente, alternativamente a uno gratuito y otro número geográfico, sin distinguir en la web además el coste de éste.

Asimismo, FACUA advierte de que la compañía Viesgo señala que a través de los teléfonos 900 11 88 66 y 900 10 10 05 se presta atención comercial, pero en la página web de la comercializadora se especifica que a través de los mismos se llevan a cabo todo tipo de gestiones.

Las comercializadoras de energía analizadas son Endesa Energía, S.A.; Endesa Energía XXI, S.L.U.; Iberdrola Generación, S.A.U.; Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.; Iberdrola Clientes, S.A.U.; Gas Natural Servicios SDG, S.A.; Gas Natural S.U.R., SDG S.A.; Gas Natural SDG, S.A.; EDP Comercializadora, S.A.U.; EDP Energía, S.A.U.; EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.; Viesgo Energía, S.L.; Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L.; Cide HCEnergía, S.A.; CHC Comercializador de Referencia, S.L.U.; Teramelcor, S.L.; Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A.; Axpo Iberia, S.L.; Nexus Energía, S.A.; Pepeenergy, S.L.; Som Energía, S.C.C.L.; Clidom Energy S.L. (HolaLuz y HolaGas); Compañía Escandinava de Electricidad, S.L.; Fenie Energía, S.A.; Audax Energía, S.A.; Gesternova, S.A.; Enérgya VM Gestión de Energía, S.L.U.; Acciona Green Energy Developments, S.L.; Factor Energía, S.A.; y Agente del Mercado Eléctrico, S.A.

Aseguradoras

Dieciséis de las veintiuna compañías aseguradoras analizadas en el estudio incumplen la ley al obligar a los usuarios a llamar a teléfonos de tarificación especial (901 y 902) en determinados supuestos.

El estudio de FACUA sobre los teléfonos de atención al cliente muestra que en el sector de las compañías aseguradoras hay una tendencia al uso de las numeraciones de tarificación especial (901 y 902) para prestar los servicios de atención al cliente. Así, dieciocho de las veintiuna empresas analizadas cuenta con numeraciones de este tipo para dar el servicio a los usuarios. En concreto son Mapfre, Zurich, AXA, Caixa, Allianz, Generali, Caser, Catalana Occidente, Mutua Madrileña, Sanitas, Santalucía, BBVA Seguros, Aviva, Asisa, Ocaso, Plus Ultra, Reale y Liberty Seguros.

FACUA advierte de que con esta práctica los usuarios tienen que soportar costes adicionales por ejercer sus derechos en relación a las coberturas incluidas en las pólizas contratadas, todo ello pese a estar incluidos dichos servicios en la prima abonada por los tomadores de los seguros.

Además, la asociación destaca que sólo dos de las veintiuna aseguradoras tiene como números de atención al cliente exclusivamente teléfonos gratuitos (900). Se trata de Santander Seguros, con el 900 81 10 88 para atención de reclamaciones e incidencias, y Aegon, con los números 900 15 90 00 y 900 30 09 03 para la atención al cliente y la información comercial, respectivamente.

Por otro lado, doce de las veintiuna aseguradoras no cuentan con numeraciones gratuitas para dar atención a los consumidores: Zurich, Generali, Catalana Occidente, Mutua Madrileña, Sanitas, Santalucía, BBVA Seguros, Asisa, Plus Ultra, Reale, Carrefour y Aviva. FACUA destaca el caso de esta última, Aviva, que sólo presta el servicio a través de una numeración y se trata de una tarificación especial (901 10 00 57), incrementando mucho el gasto de la llamada de los usuarios que quieran hacer uso del servicio.

En cuanto a los números convencionales o geográficos, dieciocho de las veintiuna empresas prestan ciertos servicios de atención e información a los usuarios a través de esta tarificación entre sus numeraciones. La asociación señala que a pesar de que las empresas faciliten números gratuitos o números geográficos, la mayoría de las aseguradoras analizadas proporciona numeraciones de tarificación especial para las comunicaciones de los siniestros o ejercer sus derechos en relación a las coberturas incluidas en las pólizas contratadas. Tal es el caso de Zurich, que hace uso del 902 08 01 55 para informar del robo de vehículo con dispositivo telemático; Allianz, que destina, entre otros, el 902 30 24 02 para el servicio de urgencias; Generali, Ocaso o Liberty Seguros. En concreto, se da además la circunstancia de que en la cabecera de la página web de Ocaso se especifica que el teléfono de atención al cliente es un 901 (901 25 65 65), pese a disponer de un teléfono gratuito (900 32 00 32) para la atención telefónica de sus clientes.

FACUA recuerda que el artículo 21.2 del Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, hace referencia a una "*tarifa básica*" que impide que los consumidores soporten un coste superior al habitual de una llamada a un teléfono fijo o móvil estándar al comunicarse con la empresa o profesional en cuestión.

Las aseguradoras analizadas son Mapfre, Santander Seguros, Zurich, AXA, Caixa, Allianz, Generali, Caser, Catalana Occidente, Mutua Madrileña, Aegon, Sanitas, Santalucía, BBVA Seguros, Aviva, Asisa, Ocaso, Plus Ultra, Reale, Liberty Seguros y Carrefour.

Cadenas comerciales

Doce de las veinte cadenas de establecimientos comerciales analizadas en el estudio incumplen la ley al obligar a los consumidores a llamar a teléfonos de pago de tarificación especial (901 y 902) en determinados supuestos. Ellas son El Corte Inglés, Dia, Worten, Hipercor, Eroski, Leroy Merlin, Conforama, Supersol, Mediamarkt, Supermercados MAS, Covirán y Fnac.

Seis de las cadenas, Sprinter, Decathlon, Lidl, Merkal Calzados, Aldi y Mercadona, ofrecen la atención al cliente a través de un número gratuito (900). Mientras que El Corte Inglés e Hipercor sólo tienen numeraciones gratuitas para la atención a ciertos servicios como el comercio electrónico.

Carrefour, Dia y Toys'R'Us ofrecen teléfonos fijos con prefijo geográfico, aunque las dos últimas informan de estos como alternativa a sus líneas 902.

FACUA advierte de que la práctica de que las grandes superficies destaquen en sus páginas webs las numeraciones de tarificación especial sobre otras, como ha podido comprobar la asociación en el caso de El Corte Inglés que aparece destacada en todas las secciones de la web, disuade a los consumidores de ponerse en contacto con las superficies a los efectos de hacer valer sus legítimos derechos e intereses en relación a los bienes adquiridos o los servicios contratados con éstos.

Las cadenas de establecimientos analizadas en el estudio son El Corte Inglés, Mercadona, Carrefour, Sprinter, Decathlon, Dia, Worten, Lidl, Hipercor, Eroski, Leroy Merlin, Conforama, Supersol, Mediamarkt, Supermercados MAS, Covirán, Merkal Calzados, Fnac, Aldi y Toys'R'Us.

Entidades financieras

Ocho de las quince entidades financieras analizadas incumplen la ley al obligar a los usuarios a llamar a teléfonos de pago de tarificación especial (901 y 902) en determinados supuestos. En concreto son BBVA, Bankia, Banco Popular, Banco Sabadell, Ibercaja, Bankinter, Liberbank y Deutsche Bank.

En el sector de la banca, el estudio muestra que once de las quince entidades analizadas cuentan con números 901 y 902 para la atención al cliente, siendo ocho de ellas (BBVA, Bankia, Banco Popular, Banco Sabadell, Ibercaja, Bankinter, Liberbank y Deutsche Bank) las que tienen esta numeración para ofrecer el servicio y no ofrecen alternativas a la tarificación especial.

Tan sólo cuatro de las entidades financieras del estudio ponen a disposición de los usuarios de forma exclusiva para la atención al cliente un número gratuito (900). En concreto son Banco Santander, Banco Mare Nostrum, Kutxabank y Cajasur.

Por su parte, Bankia, Unicaja Banco y Caixabank disponen entre sus contactos este tipo de numeraciones gratuitas para ciertos servicios de atención a los usuarios, aunque como en el caso de la última entidad, hace uso de líneas 902 para prestar asistencia en tarjetas (902 20 02 02) y ofrecer soporte respecto del servicio "*Línea Abierta*" (902 11 50 07).

Ocho de los bancos no cuentan con números gratuitos para dar el servicio a los usuarios: BBVA, Banco Popular, Banco Sabadell, Ibercaja, Abanca, Bankinter, Liberbank y Deutsche Bank. Por otro lado, siete de las entidades prestan servicios de atención al usuario a través de números convencionales o geográficos (Caixabank, Bankia, Unicaja Banco, Ibercaja, Abanca, Bankinter y Deutsche Bank), aunque lo hacen para servicios concretos contratados o como alternativa a números también de coste en la mayoría de los casos.

Las entidades financieras analizadas son Banco Santander, BBVA, Caixabank, Bankia, Banco Popular, Banco Sabadell, Unicaja Banco, Banco Mare Nostrum, Ibercaja, Abanca, Bankinter, Kutxabank, Cajasur, Liberbank y Deutsche Bank.