

Vodafone, compañía de telecomunicaciones líder en denuncias en FACUA en el primer semestre de 2013

Vodafone es la compañía de telecomunicaciones más denunciada por los usuarios en FACUA-Consumidores en Acción durante el primer semestre de 2013.

La multinacional británica es también la empresa con más denuncias en el [balance global de FACUA](#), donde las irregularidades en telecomunicaciones acaparan casi una de cada tres reclamaciones planteadas por los consumidores (el 30,1%), ante la pasividad del Gobierno y las comunidades autónomas. El sector es el segundo más denunciado, tras la banca.

Vodafone es además [el operador de telecomunicaciones móviles peor valorado por sus clientes](#), según la última encuesta realizada por FACUA.

El 28% de los afectados por abusos o fraudes en telecomunicaciones fijas y móviles que se dirigieron a FACUA para solicitar asesoramiento o tramitar una reclamación tenían problemas con Vodafone, cinco puntos menos que en el balance del año 2012.

En segundo lugar, Movistar, con el 25% de las consultas y reclamaciones sobre telecomunicaciones, con cuatro puntos menos que el año pasado. Tras ella, la teleco francesa France Telecom, que provocó el 24% y ha subido cinco puntos.

La cuarta empresa de telecomunicaciones del balance de FACUA es Ono, con el 10%, dos puntos más que el año pasado. Y en quinto lugar, Jazztel, con el 8%, que sube tres puntos.

Lo más denunciado

Los principales motivos de las denuncias son los incumplimientos de ofertas comerciales, altas en servicios no solicitados, envíos de facturas después de que los usuarios hubieran solicitado la baja o amenazas con penalizaciones abusivas por anular contratos antes de finalizar los compromisos de permanencia, junto al cobro de llamadas no realizadas y retrasos en la tramitación de altas.

FACUA critica la pasividad de los ministerios competentes en materia de protección al consumidor y telecomunicaciones -Sanidad e Industria- y las autoridades autonómicas ante las graves irregularidades que sufren los usuarios de telecomunicaciones. No hay controles suficientes ni sanciones contundentes contra los fraudes de las compañías.

Las telecos, desbancadas por la banca por primera vez en más de diez años

El brutal incremento de reclamaciones contra la banca (que ha generado el 30,9%) ha desbancado a las telecomunicaciones (30,1%) de su primer puesto en el ranking por primera vez en más de diez años. Sólo en 2006 había quedado en segunda posición al producirse el cierre de Fórum y Afinsa.

Así, las quejas contra las compañías de telecomunicaciones se elevaron al 35,3% en [2012](#), el 37,4% en [2011](#) el 31,8% en [2010](#), el 26,4% en [2009](#), el 29,8% en [2008](#), el 23,1% en [2007](#), el 11,6% en [2006](#), (año del desmantelamiento de Fórum y Afinsa), el 24,3% en [2005](#), el 20,6% en [2004](#), el 12,1% en [2003](#), el 9,3% en [2002](#) (año del cierre de Opening, que junto a las entidades que financiaron sus cursos ocupó la primera posición en denuncias), y el 11,7% en [2001](#). Diez años antes, en 1991, el sector de la telefonía sólo recibía el 2,1% de las denuncias de los consumidores.