

FACUA pide a Orange que atienda las reclamaciones de los afectados por conexiones 'fantasma' a internet

FACUA-Consumidores en Acción reclama a la compañía de telefonía Orange que devuelva a los usuarios de su tarifa Mi Fijo y del terminal Alcatel 20.01 el importe irregularmente facturado hasta el pasado mes de junio debido a una conexión *fantasma* a internet.

Es por ello que FACUA recomienda a los usuarios de esta tarifa de Orange y de este modelo de teléfono móvil que hayan podido ser afectados por esta circunstancia sin saberlo que revisen los posibles gastos cargados por este motivo en las facturas abonadas hasta esa fecha.

Este aparato, comercializado por Orange especialmente para las personas mayores, trae programada de fábrica una serie de aplicaciones que precisan actualización diaria y, por tanto, acceso a la red sin que sus propietarios ni siquiera hayan tenido conciencia de que les estaba suponiendo unos gastos de 2,66 euros (1,90 euros/día más IVA), ya que la compañía hasta junio mantenía por defecto activado el uso de datos con esas condiciones tarifarias.

Ante las reiteradas denuncias recibidas por parte de usuarios afectados por este problema y que también se quejaban de la atención recibida por parte de Orange, FACUA envió recientemente un escrito a los responsables de la operadora, poniendo el asunto en su conocimiento.

Pero también se les pidió que dieran una solución cuanto antes a los usuarios que pudieran haber sido afectados por una anomalía que ha estado perjudicando notablemente a personas de avanzada edad que en muchos casos disponen de escasos recursos económicos y que además son especialmente vulnerables por su generalmente limitado dominio de las nuevas tecnologías.

En todos los casos, los usuarios consideran que no fueron debidamente informados de la posibilidad de que el terminal telefónico pudiera conectarse a internet y menos aún que la operadora les tuviera habilitado la opción de poder hacerlo, apelando a que la elección de esa tarifa totalmente básica y de ese aparato tan simple y de prestaciones tan reducidas fue precisamente realizada para evitar esta clase de gastos *accidentales*.

Respuesta al escrito de FACUA

Hace apenas unos días, los responsables de la asesoría jurídica de Orange Espagne han respondido al escrito de FACUA informando de que efectivamente el modelo 20.01 de Alcatel que ellos comercializan para un uso recomendado de las personas mayores no se encuentra bloqueado de fábrica y que por tanto permite el uso de datos en movilidad. Asimismo, reconocen que la tarifa Mi Fijo tiene habilitada por defecto la conexión a la red de datos.

No obstante, y pese a mantener que los clientes son informados de ante mano y que ese terminal puede ser igualmente adquirido por personas que no son mayores y en combinación con distintas tarifas que usan datos móviles, Orange ha garantizado a FACUA que con la tarifa Mi Fijo, y sea cual sea el modelo del teléfono móvil, desde el pasado mes de junio han procedido a desactivar la posibilidad de usar datos a los usuarios que tengan contratado o vayan a contratar esta opción.

De este modo, su activación ya debe ser desde ese momento solicitada expresamente a la compañía, evitando así cualquier riesgo de gastos involuntarios por parte de sus usuarios.

Así las cosas, FACUA muestra su satisfacción por esta iniciativa aunque igualmente recuerda a Orange que del mismo modo debe reintegrar a los clientes afectados por este problema los cargos facturados por culpa de estas conexiones *fantasma* a internet.