

# Así sortejan las empresas la obligación de ofrecer un teléfono gratuito

**INCUMPLIMIENTOS Y RESQUICIOS LEGALES/** Una veintena de compañías con servicios de interés general no ha eliminado los teléfonos de pago 901 y 902. Baleares ha abierto ya cinco expedientes sancionadores.

Beatriz Treceño. Madrid

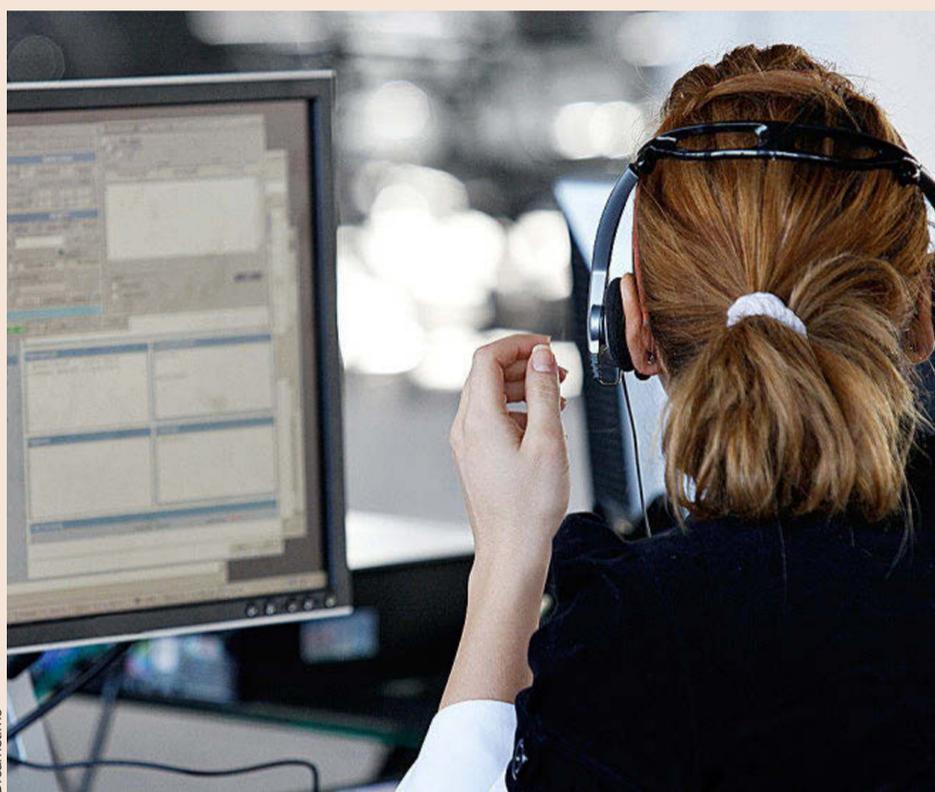
La desaparición de los teléfonos de pago 901 y 902 no está siendo tan rápida como tenía previsto el Ministerio de Consumo que, el pasado diciembre prohibió, a través de un real decreto, su uso a un conjunto de empresas consideradas de servicios de interés general. Bajo ese amplio paraguas incluía a compañías de suministro de agua, gas, electricidad, financieras, aseguradoras, servicios postales y de transporte aéreo, ferroviario y por carretera.

En concreto, la nueva norma obliga a estas empresas tanto a eliminar las líneas de atención al cliente 901 y 902 –en las que el usuario asumía el coste total de la llamada–, como a aportar una alternativa gratuita con los prefijos 800 o 900. Tres meses después de la entrada en vigor de la nueva norma, las asociaciones de consumidores Facua y Asufin denuncian que muchas de ellas no están cumpliendo, y ya se han abierto los primeros expedientes sancionadores.

Concretamente, la Dirección de Consumo de Baleares ha sido la primera de las 17 comunidades autónomas en iniciar cinco expedientes sancionadores contra las aerolíneas **easyJet, British Airways, Vueling, Fly Level e Iberia**. Todas ellas se enfrentan a una sanción leve, casi simbólica, de 4.500 euros, la mitad por pronto pago. “Ahora tienen que responder las aerolíneas. El proceso puede durar años, pero en caso de que reincidan, seguiremos interponiendo sanciones”, explica Félix Alonso, director general de Consumo de Baleares.

Estas aerolíneas, las primeras que afrontan un proceso sancionador, han incluido en estos últimos meses un teléfono gratuito para atender a sus consumidores, si bien reconocen que no lo hicieron de forma inmediata con la entrada en vigor de la norma, sino que han ido adaptándose y autocorrigiéndose en las últimas semanas, como explican desde Iberia, “porque en algunas

**British Airways, easyJet, Vueling, Iberia y Fly Level son las primeras en afrontar sanciones**



El coste de estas líneas gratuitas puede suponer para las empresas hasta 2 millones de euros mensuales.

páginas web aún aparecían los teléfonos anteriores”. Vueling, por ejemplo, asegura disponer de una línea gratuita desde el 13 de enero.

Aunque Baleares es la única comunidad que ha iniciado procedimientos sancionadores, las reclamaciones de las asociaciones de consumidores se han dirigido a cada una de las 17 direcciones de consumo de las comunidades autónomas. Y ese es el principal escollo para el cumplimiento de la norma, la complejidad de tramitación de las sanciones por el obstáculo administrativo. Lo que algunas de estas empresas están aprovechando para relajarse a la hora de adaptarse a la norma. De hecho, la lista de compañías denunciadas por las asociaciones es mucho más amplia.

## Seguros, banca...

Facua ha presentado reclamaciones contra las aseguradoras **Línea Directa, Securitas Direct y Caser**; y contra las firmas de paquetería **GLS, DHL o Seur**; que se suman a la lista de denunciadas por Asufin, que señala a **AXA y Vidacaixa** y las entidades de crédito **Banca March, Banco Mediolanum, Cofidis, Deutsche Bank, ING y Kutxabank**. “En total hemos presentado más de un centenar de denuncias porque de-

## LA NORMA

El Real Decreto ley 37/2020 del 22 de diciembre obliga a **sectores de interés general**, como electricidad, gas, aerolíneas y financieras, a eliminar las líneas telefónicas 901 y 902 y a incluir una totalmente gratuita para el consumidor.

nunciamos a la empresa en cada una de las comunidades”, explica Rubén Sánchez, secretario general de Facua, quien confirma que solo Baleares ha contactado con la asociación para confirmar la apertura del procedimiento sancionador. “La ley permite que en el momento que haya consumidores afectados en una comunidad, ésta debe actuar y sancionar. Cosa que el resto no está haciendo”.

El procedimiento es el siguiente: el consumidor denuncia a la empresa ante la asociación de consumo, que presenta las correspondientes reclamaciones en las comunidades autónomas, una por cada autoridad de consumo. A partir de ahí, queda en manos de cada autoridad de Consumo,

que debe realizar la labor de vigilancia y considerar la apertura y cuantía de los expedientes sancionadores. El ministerio cede el testigo a las comunidades: “Nos remitimos a ellas”, dicen desde Consumo.

Otras comunidades consultadas, entre ellas Galicia, Madrid y Castilla la Mancha, de momento, no han interpuesto sanciones y algunas aún no han puesto en marcha la inspección de las empresas señaladas por las asociaciones de consumo. “A la vista de los resultados que se obtengan, se adoptarán las medidas que correspondan”, aseguran desde la Dirección de Consumo de Galicia.

## Cómo sortear la norma

A la complejidad del proceso administrativo se une la astucia de las empresas para aparentar cumplimiento. Si bien la mayoría ha incluido un teléfono 800 o 900, no ha eliminado los 901 y 902, de manera que el cliente puede seguir llamando al de pago si no presta suficiente atención. Por tanto, la empresa no estaría cumpliendo con la norma, que prohíbe totalmente el uso de teléfonos de pago al grupo de empresas consideradas esenciales.

Otra fórmula frecuente de esquivar la norma es ofrecer

## Cada comunidad decide si sanciona, o no, a las empresas señaladas por los consumidores

un teléfono regional (91, por ejemplo en el caso de Madrid) en el que el cliente asume un coste mínimo. Esto, que sí está permitido para las empresas no consideradas esenciales por el real decreto, no puede ser sustituto del gratuito en el caso de las empresas de suministros, financieras, aseguradoras, etc.

También es frecuente que algunas compañías incluyan el gratuito en la página web principal y, en cambio, mantengan el de pago en otras pestañas de la web. La astucia es casi infinita. De hecho, si hacen la prueba y escriben en el buscador: “Teléfono de atención al cliente de X”, la primera opción que aparece suele ser uno de esos números de pago. Esto, en principio, es fruto de la selección que hace el propio buscador. “Si bien, en ese caso, no es responsabilidad directa de la empresa, sí debería avisar del cambio de teléfono al buscador, siempre y cuando quieran hacer las cosas bien, claro”, dice el secretario general de Facua.

## Un coste extra

La razón detrás del incumplimiento es sencillo. Lo que antes era un ingreso añadido, ahora es un coste extra que varía en función del tamaño y del sector, dependiendo de la frecuencia de uso que los clientes hagan de la línea. “Puede ir desde 30.000 euros mensuales para una empresa pequeña hasta los 2 millones que pueden estar pagando, por ejemplo, las grandes eléctricas”, explica Jorge Fernández, CSO de la operadora Dialoga, una de las empresas que ofrece este tipo de servicios.

Este coste extra ha despertado el recelo de algunos de los sectores considerados esenciales: es el caso de las empresas de servicios postales. “Nuestro sector tiene muchos pequeños franquiciados a lo largo de toda la geografía y eso genera unos costes muy importantes”, explica Francisco Aranda, presidente de la patronal de logística Uno.

## ERTE en Renault hasta septiembre por la falta de chips

Fernando Llamas. Madrid

La falta de suministro de componentes electrónicos está frenando la producción de automóviles en todo el mundo. Ayer, la dirección de Renault España constituyó una mesa de negociación para establecer un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE) que afectaría a todos sus trabajadores (casi 9.200) en Castilla y León desde este mes hasta el 30 de septiembre.

Cree necesario solicitar 39 días de paro en la factoría de Palencia donde fabrica los Renault Mégane, Mégane Sports Tourer y Renault Kadjar; 32 en la de carrocería y montaje de Valladolid, donde ensambla el Renault Captur; y 31 días en la de Motores de la capital pucelana.

Según la empresa, hasta ahora se han aplicado las medidas de flexibilidad aprobadas en los convenios colectivos, pero dice haber agotado esta vía y que la estabilidad de las fábricas pasa por negociar el citado ERTE.

Este lunes se ha abierto el periodo de consultas para tramitar el expediente y la próxima reunión con los sindicatos se celebrará mañana miércoles.

## Volkswagen Navarra

Por su parte, la fábrica de Volkswagen en Landaben ha comunicado a los trabajadores la probabilidad manifiesta de que la semana que viene tenga que parar la producción por la falta de suministro de semiconductores y otros elementos tecnológicos, la mayoría procedentes de fábricas asiáticas.

La empresa no ha comunicado a los representantes sindicales la extensión de los paros en la producción, ya que considera que la volatilidad es una constante en el suministro de los chips electrónicos. Ha pedido disculpas por convocar a los sindicatos con poca antelación, pero asegura que en el momento en que decida detener la producción convocará al Comité de Empresa inmediatamente. Según la compañía, no está garantizado el suministro de tres piezas que vienen de Europa y Asia.

VW ya había anunciado que reduciría su producción prevista para 2021 a 257.258 vehículos. La fabricación de los Polo, T-Cross y el nuevo Taigo queda a merced de la escasez mundial de los chips.