



La AUI reclama un sistema ágil y con garantías para cambiar de proveedor.

- **Los usuarios se ven afectados por el cambio de proveedor de Internet, un problema que tendría fácil solución aplicando una normativa similar a la que existe cuando cambiamos la “hipoteca” de un banco a otro.**
- **Una regulación adecuada evitaría el 87 % de las demandas.**
- **El funcionamiento de los servicios ofrecidos, la negativa de alta o de baja por parte de su operador y el incumplimiento de ofertas por parte de éste, son algunas de las causas más frecuentes de reclamación entre los usuarios.**

8-Febrero-2006. La Asociación de Usuarios de Internet solicita una normativa específica para proveedores que simplifique el cambio de proveedor y evite el secuestro de líneas, las altas falsificadas y la mala calidad del ADSL.

Esta situación que afecta a miles de personas puede solucionarse aplicando una normativa análoga a la que se emplea en el caso del cambio de hipoteca y que se puede simplificar en los siguientes pasos:

- Que para cambiar de proveedor sólo sea necesario dirigirse al nuevo, siendo éste quien gestione los trámites.
- Que el cambio se complete con un contrato suscrito por ambas partes.
- Que exista un marco regulatorio que permita y obligue a las partes implicadas y que se establezcan los canales y procedimientos para estos fines.

La Asociación de usuarios de Internet manifiesta que con una regulación apropiada se evitarían el 87% de las denuncias. Además, de esta forma se establecen una serie de garantías para el usuario, evitando los abusos de las compañías que dan el alta sin permiso de los usuarios (slamming) y los obstáculos que pone el proveedor que pierde al cliente, ya que los trámites los realizaría el nuevo.

Asimismo, la Asociación insta a los usuarios a comprobar la calidad del servicio ofrecido, ADSL, testándolo en un test de velocidad ajeno al que ofrece el proveedor contratado.

Una reivindicación que viene de lejos

Esta misma petición se realizó el 31 de mayo de 2004 en una carta (http://www.aui.es/asociacion/docu_oficiales/propu_aui_310504.pdf) que la Asociación dirigió al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Francisco Ros Perán, donde se exponía esta problemática. En esta carta la AUI solicitaba que se tomaran las medidas necesarias para que el usuario no tuviera que abonar una cuota superior a la establecida en el contrato por el hecho de rescindirlo, cambiar de domicilio o de proveedor.

Asimismo, se instó a establecer los elementos regulatorios precisos para que cualquier usuario pudiera cambiar de proveedor de acceso a Internet en el momento que él lo decida sin que esto afecte al servicio contratado en el caso de que dicho servicio sea de las mismas características al que tenía anteriormente y que para ello solo tenga que dirigirse a su nuevo proveedor de manera fehaciente.

Esta problemática limita la competencia ya que el cambio de Proveedor lleva asociado un coste elevado para el usuario y para el proveedor minorista. Si el usuario pudiera cambiar de proveedor cuando deseara existiría una competencia real y una mejora sustancial en la calidad del servicio. Este inconveniente está frenando el desarrollo de la Sociedad de la Información y la AUI quiere ponerle fin.



Beatriz Pérez Nuevo
Gabinete de Comunicación – Asociación de Usuarios de Internet
<http://www.aui.es>
91.302.66.32
C/ Navaleno, 32
28033 Madrid

Material Gráfico:
<http://www.aui.es/biblio/materialgrafico/imaterial.htm>