

PREGUNTA ESCRITA E-3145/02
de Theresa Zabell (PPE-DE)
a la Comisión

Asunto: Cortes telefónicos por fallos de red de las operadoras en telefonía móvil y su facturación

Todos los ciudadanos de la UE padecemos a diario el que una comunicación establecida entre usuarios se corte por fallos de cobertura y de saturación de las antenas, lo que obliga a marcar de nuevo y continuar la conversación con la famosa frase de "perdona, se ha cortado, ahora me escuchas...".

Pero la lógica incomodidad de una conversación telefónica por "entregas" tiene además una consecuencia grave, cual es el costo tarifario del establecimiento de llamada. Es decir, que tres minutos de conversación sin interrupción generan en la factura un precio de los 180 segundos usados más un único importe de establecimiento de llamada; en el caso de las interrupciones, los establecimientos de llamada pueden superar al coste de los segundos consumidos.

Es muy fácil comprobar estos fallos de las operadoras en las facturas mensuales. Cuando aparecen, en tres minutos consecutivos, tres llamadas consecutivas hay que pensar que es un fallo de la compañía telefónica y no un deseo del usuario de hablar por "entregas" para generar suspense.

He preguntado a las operadoras y me han comunicado que, tiempo atrás, se respetaba al usuario y no se le cobraba el establecimiento de llamada cuando eran consecutivas al mismo número, pues éstas presumían fallos en la red. Ahora, basadas en la buena cobertura, lo cobran todo. Si uno se molesta en sumar estas anomalías en la factura mensual se quedará sorprendido.

¿Es posible armonizar a las operadoras de la UE en el sentido de controlar que no sea el usuario de un teléfono celular el que pague los fallos de cobertura y que dejen de cobrar el establecimiento de llamada cuando sea al mismo número, en minutos sucesivos?