

# Ajuntament de Castellar del Vallès

## Actualitat

### **Les noves tecnologies protagonitzen les reclamacions efectuades a l'OMIC durant el 2005**

Divendres 26 de maig de 2006

**Les estafes en telefonia i en la connexió a Internet suposen el 45% de les reclamacions tramitades l'any passat** Les noves tecnologies –telefonia mòbil i fixa, Internet i connexió a banda ampla- han protagonitzat les reclamacions que s'han efectuat a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) de Castellar del Vallès al llarg del 2005. El fet que cada reclamació en noves tecnologies requereix entre tres i quatre intervencions fa que el percentatge augmenti. Al llarg del 2005, s'han atès 522 consultes i reclamacions que han generat un total de 1.305 intervencions al llarg de l'any. Del total d'operacions, un 25% han estat consultes, que s'han pogut resoldre amb informació i assessorament immediat i un 75% han estat reclamacions que, per a la seva resolució, ha estat necessari obrir expedient. Un 45% de les reclamacions tramitades corresponen als serveis bàsics (aigua, llum, gas i telèfon) i d'aquest percentatge, la majoria té a veure amb el problemes amb el telèfon i Internet. S'han detectat fraus que mitjançant servei telefònic enganyen al consumidor amb falses ofertes, regals i promocions (telemàrqueting) i que generen despeses molt importants a la factura telefònica, ja que el frau radica en la trucada que el consumidor ha de fer a un número de tarificació addicional. També s'ha recollit la denúncia respecte a noves operadores (UNI 2, Auna, Jazztel, Alpi...) per la seva pràctica comercial totalment agressiva realitzant contractes en unes condicions totalment denunciabls: falsificació de signatures, recollides de dades bancàries sense el consentiment sense el consentiment del titular o preassignacions sense informació prèvia. El principal problema que genera Internet és el de la connexió involuntària de molts usuaris que no han estat coneixedors de la seva connexió a la xarxa fins que no han rebut la factura. Els serveis d'ADSL i banda ampla també comencen a generar un nombre important de consultes i reclamacions, tant per deficiències del servei com pels imports que no corresponen. En la resta de serveis, s'ha de destacar la polèmica encetada en les revisions de les companyies de gas natural i butà, que encara que són legals, no estan subcontractades per les companyies de Gas Natural i Repsol Butà. Gas Natural està acusant en els darrers mesos problemes importants de facturiació i lectures de comptador sense donar resposta als consumidors a través dels canals d'atenció al client de l'empresa subministradora. Aquí també cal destacar els problemes generats de la liberalització de les companyies subministradores d'electricitat i gas, amb la formalització de contractes sense la informació oportuna al consumidor. Per darrera dels serveis bàsics, se situa el sector del comerç (10%), els serveis professionals (9%) i les comunitats de propietaris (8%). Un altre aspecte destacable de 2005 és la baixada d'intervencions en el sector de l'habitatge, que representa un 10% del total, darrera dels sectors serveis (37%) i comerç (13%). De les 54 intervencions que hi ha hagut, un 14% han estat consultes i les reclamacions un 7%. En aquest sentit, cal destacar la tasca de prevenció que es fa perquè el consumidor cerqui la informació abans d'efectuar la compra o de signar el contracte de lloguer així com les recomanacions que es fan arribar a tots els usuaris interessats

en el tema de l'habitatge.

- [Avís legal](#)
- [Sobre el web](#)
- [Accessibilitat](#)
- [Mapa web](#)

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès |  
Tel. 93 714 40 40