

CONSUM TELEFONIA MÒBIL

Movistar dóna de baixa el jove d'Alpicat mort i retira les factures enviades a la seua família

La companyia al·lega un error i demana disculpes a la família, que ha denunciat el cas

Movistar va procedir ahir a donar de baixa el jove d'Alpicat que va morir al desembre en accident de trànsit i la família del qual continuava rebent factures, malgrat els seus reiterats intents per donar de baixa el contracte. La companyia es va posar ahir en contacte amb els pares del jove, a

qui va demanar disculpes al·legant un "lamentable error", ja que el contracte de permanència que havia firmat el jove fins al 2010 s'ha d'interrompre en cas de mort. El seu pare, Pere Curco, va denunciar ahir el cas a l'Agència Catalana de Consum i va afirmar que mantindrà la denúncia.

S. DIEGO

ALPICAT | Movistar va rescindir ahir el contracte de permanència del jove d'Alpicat que va morir al desembre en un accident de trànsit i la família del qual continuava rebent factures, malgrat no haver utilitzat el mòbil des del dia de l'accident (vegeu SEGRE d'ahir). Segons fonts de la companyia, el fet que els pares rebessin diverses factures per un valor de 320 euros es deu a un "lamentable error", ja que el contracte de permanència que va firmar el jove fins al 2010 no preval en cas de mort. "El compromís de permanència no s'hereta, sinó que s'interromp des del moment de la mort", va afirmar ahir la portaveu de Movistar. Segons l'operadora, el protocol que se segueix en aquests casos és interrompre el contracte des del moment en què la família informa telefònicament de la defunció. La baixa oficial s'efectua posteriorment, quan la companyia rep el certificat de defunció i la fotocòpia del DNI. La família Curco va enviar aquesta documentació via fax el 29 de gener, encara que la baixa no es va fer efectiva i van rebre fins a tres factures més. Movistar va reconèixer ahir l'error i va assegurar que rescindiria "de seguida" el contracte amb caràcter retroactiu, és a dir, que anul·laria les tres factures emeses després de la mort del jove.

Per la seua part, Pere Curco va denunciar ahir el cas a l'Agència Catalana de Consum. Ho va fer al matí, abans que la companyia contactés amb ell per procedir a efectuar la baixa. No obstant, Curco va afirmar que la seua intenció és mantindre la denúncia, "per fer sortir a la llum casos d'abús com

LES CLAUS

Contracte de permanència

El jove d'Alpicat va firmar amb Movistar un contracte de permanència fins al 2010, abans de morir a causa d'un accident de trànsit a Barbastre al desembre del 2008.

Factures

Els pares del jove es van posar en contacte amb la companyia per donar de baixa el contracte repetides vegades i li van enviar el certificat de defunció per fax, encara que van continuar rebent les factures de gener, febrer i març.

Rescissió del contracte

Movistar va afirmar ahir que procediria a rescindir el contracte i a anul·lar les factures enviades des del desembre, al·legant un "lamentable error", ja que el contracte de permanència s'interromp en cas de mort.

320
EUROS

És la quantitat a què ascendien les factures que van rebre els pares del jove després de la seua mort i que Movistar va retirar ahir.

aquest i ajudar una altra gent que pugui trobar-se en la mateixa situació". Curco va criticar la "falta de sensibilitat" de les grans companyies de telefonia, "que tracten els seus clients com a números i no com a persones". La família del jove mort no va pagar cap de les factures que va rebre a partir del dia de



Els pares del jove van mostrar dijous les factures rebudes.

l'accident, i que ara anul·larà Movistar. En total, la quantitat a pagar ascendia a 320 euros, comptant els serveis mínims i el "contracte per compromís", segons pot llegir-se a les factures. En cap de les factures apareix el detall de cap trucada. "No hem tornat a usar aquest mòbil. De fet, està apagat des del dia de

l'accident i no en tenim ni el PIN per posar-lo en marxa", va afirmar el pare.

Segons l'Agència Catalana de Consum, les reclamacions dels consumidors per temes relacionats amb la telefonia i Internet són els més nombrosos, molt per sobre de les d'altres sectors.

Els consumidors demanen més control per part de l'Administració

Pere Curco va denunciar ahir el cas a l'Agència Catalana de Consum, amb l'objectiu de "destapar" el que considera un abús. El delegat de la Unió de Consumidors a Lleida, César Béjar, va afirmar ahir que hi ha multitud de casos de persones que tenen problemes per donar-se de baixa de les companyies de telefonia mòbil. Segons Béjar, les condicions de contractació dels operadors "no són sempre clares" i en molts casos la gent contracta serveis sense saber-ho. Es tracta d'empreses de molt poder i amb una facturació tan gran que les sancions "els fan pessigolles", va afirmar Béjar, que també va exigir més control per part de l'Administració com a mesura de protecció als consumidors. D'altra banda, els usuaris que vulguin canviar d'operador de telèfon conservant el número podran fer-ho a partir d'ara donant-li el seu consentiment verbal, segons va informar ahir el Consell de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions (CMT). Fins ara, els usuaris havien de comunicar per escrit al seu operador la petició de canvi de companyia.