

'Spam telefónico': Las llamadas comerciales ya no te molestarán a estas horas en 2022

EUROPA PRESS

3-4 minutos



Llamada telefónica. /

También se aumentará el control para que no se puedan obtener datos del consumidor ni contestaciones interpretables como una aceptación

El código de conducta pactado por MásMóvil, Orange, Telefónica y Vodafone, los cuatro operadores de telefonía con mayor cuota de mercado de España, **entrará en vigor este 1 de enero con medidas como la prohibición de llamar entre las 15.00 y la 16.00 horas o en los fines de semana.**

El nuevo código evitará también las llamadas comerciales antes de las 9.00 horas y después de las 21.00 horas y aumentará las garantías para evitar el contacto con clientes inscritos en la 'Lista Robinson'.

Este acuerdo renueva así el primer pacto entre operadores al que se llegó en 2010. En un primer término Euskaltel estaba incluido, pero se ha integrado en MásMóvil durante el proceso. No se han sumado otros operadores en estos meses de periodo de transición.

Para controlar que se cumple el acuerdo, las partes mantendrán una reunión semestral en la que se abre la puerta a que se vaya actualizando y adaptando el contenido.

Más medidas incluidas

Entre las nuevas medidas se encuentra el control a través de auditorías de las actuaciones de distribuidores y otras plataformas de emisión de llamadas que utilicen medios engañosos, fraudulentos o, en general, desleales para la competencia.

También se aumentará el control para que no se puedan obtener datos del consumidor ni contestaciones interpretables como una aceptación a cambiar de operadora, así como obtener del consumidor cualquier otro comportamiento que implique un desembolso económico.

En materia de llamadas, **las operadoras solo podrán llamar un máximo de tres veces a un cliente a lo largo de un mes** y, en caso de que este rechace la oferta, estarán obligadas a esperar tres meses antes de hacer una nueva.

Las operadoras asegurarán que el teleoperador que realiza la llamada pueda facilitar al usuario un número de teléfono para obtener información de cualquier otro producto o realizar cualquier otra gestión comercial o reclamación.

Asimismo, el usuario deberá conocer siempre el número desde el que llaman, la marca comercial que le está contactando, el motivo exclusivamente comercial de la llamada y la base de datos de la que se extrae su nombre, así como la del contact center.

Las empresas también se comprometieron, según el texto inicial, a implementar entre ellas un procedimiento común ágil de resolución de reclamaciones de los clientes que hayan podido ser víctimas de prácticas comerciales contrarias al Código.

Las compañías, además, colaborarán entre ellas para poner en conocimiento y, si es necesario, denunciar ante los organismos competentes la existencia de hechos constatables que pudieran resultar fraudulentas o lesivos para los clientes.

Además, las empresas darán de baja los servicios que hayan sido contratados en acciones que incumplen este código siempre que como máximo se haya pasado una factura y asegurándose que no resulta en penalizaciones económicas ni en pérdida de conectividad para el usuario.