

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

José Luis Martínez González, Diputado del Grupo Parlamentario Ciudadanos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y siguientes del Reglamento de la Cámara, presenta la siguiente **pregunta para la que se solicita respuesta por escrito sobre números de atención al cliente 902 de alto coste**

Congreso de los Diputados, a 10 de octubre de 2017

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Ayer teníamos noticia de que la Dirección General de Consumo de Baleares había comenzado los trámites de un expediente sancionador a la compañía *Ryanair* por prestar servicios de atención al cliente a través de un teléfono 902 de alto coste, tras una denuncia de una asociación de consumidores.

Según ha expuesto esta asociación, la ley establece que los teléfonos de atención al cliente (en los sectores donde no sea obligatoria su gratuidad) "no pueden suponer un coste superior al de la tarifa básica, por lo que si son de pago, sólo se admiten líneas móviles o fijos con prefijo geográfico". Sin embargo, el teléfono de atención al cliente 902 de la citada compañía "sigue operativo y publicitado (...) en su web para consultas después de hacer la reserva".

En cualquier caso, *Ryanair* no es la única compañía aérea que ha sido denunciada por este motivo: a finales de enero, fueron denunciadas otras 19 compañías por incumplir la ley al obligar a los usuarios a llamar a teléfonos de tarificación especial, adicional o a números con prefijo extranjero en determinados supuestos.

Sobre este particular, una reciente sentencia del Tribunal Europeo de Luxemburgo es clara: el coste de una llamada a un servicio de atención al cliente no puede superar al de una llamada normal.

En relación a lo anterior, se formulan las siguientes preguntas:

1. ¿Tiene constancia el Gobierno de que existen compañías que prestan servicios de atención al cliente a través de teléfonos 902 de alto coste?
 - a. En caso afirmativo, ¿qué medidas está llevando a cabo el Gobierno para garantizar el cumplimiento de la Ley?
2. ¿Cómo piensa garantizar el Gobierno que el coste de una llamada a un servicio de atención al cliente no supere al de una llamada normal?



José Luis Martínez González
Diputado del Grupo Parlamentario Ciudadanos