

A LA PRESIDENCIA DEL SENADO

EL GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR, al amparo de lo dispuesto en el artículo 177 del Reglamento de la Cámara, solicita la tramitación de la siguiente **MOCIÓN** ante la **COMISIÓN DE SANIDAD Y CONSUMO**.

En España, las tarifas llamadas ilimitadas se han hecho muy populares en los últimos años. Con la explosión del uso de los datos móviles la voz ha pasado a un segundo plano y ha sido ahí cuando los operadores han abaratado las tarifas planas en llamadas desde el móvil, pero ninguna de esas tarifas incluye llamadas a números de tarificación adicional, como los 902-y 901

Ese tipo de números siempre han estado en el punto de mira por haber sido en muchas ocasiones una vía de aplicación de costes elevados. Muchas entidades usan estos números 902, 901 y similares para atender a sus clientes, ya que permiten ofrecer a una empresa u organismo un número único independiente de la provincia o el país donde se encuentre, pues son básicamente llamadas de recepción.

Esta práctica ha sido muy habitual en distintos sectores, no solo entre operadores, pues una llamada telefónica a la compañía eléctrica por una avería, concertar una cita con el médico de cabecera, llamada a la suministradora del gas por un cobro erróneo en la factura, una consulta al seguro e información sobre el horario de llegada de un vuelo, son

comunicaciones que habitualmente se realizan a través del 902.

Sin embargo, aunque ni los 902 ni los 901 fueron diseñados para que las empresas sacasen beneficios con las llamadas, la realidad es que las compañías telefónicas incentivan a las empresas para que los usen, ya que les reporta ingresos adicionales, pues el coste de llamar a una de estas numeraciones desde un móvil es hasta seis veces superior al coste desde un teléfono fijo.

El 2 de marzo de 2017, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) resolvió que los números 902 no se pueden utilizar para la prestación de Servicios de Atención al Cliente (SAC) y que las empresas que actualmente dispongan de un servicio de Atención al Cliente bajo numeración 902-901 deberán modificarlo por una línea 900 gratuita, o por un número geográfico, generalmente incluido en la tarifa plana de la mayoría de usuarios o, en su defecto, con un coste de tarificación básica.

En definitiva, la realidad es que los usuarios y consumidores se siguen quejando de los costes abusivos que tienen que pagar por el servicio telefónico de atención al cliente del 902-901, por lo que es imprescindible suprimir estas numeraciones.

Por todo ello el **Grupo Parlamentario Popular** propone a la aprobación de la Comisión de Sanidad y Consumo la siguiente:

MOCIÓN

La Comisión de Sanidad y Consumo insta al Gobierno a que establezca los mecanismos necesarios para suprimir o eliminar definitivamente las numeraciones 902-901 en los servicios de atención al cliente y que sean sustituidas por teléfonos gratuitos o por líneas convencionales con prefijos geográficos, sin perjuicio para los consumidores y usuarios.



4653

GRUPO PARLAMENTARIO POPULAR

Palacio del Senado, 18 de junio de 2020.

Javier MAROTO ARANZABAL

PORTAVOZ