

UC Consumidor

Revista de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE



Los compradores de una vivienda estarán mejor asesorados sobre los costes y las consecuencias de asumir una hipoteca y más protegidos en caso de impago

Acceso a los servicios de transporte de viajeros



**LA CALIDAD DE LA BANDA ANCHA:
ALGO MAS QUE LA VELOCIDAD**

DIRECTOR/A
Celina Menaza

CONSEJO DE REDACCIÓN
Celina Menaza,
M^a Dolores Alzaga

DISEÑO
M^a Dolores Alzaga

MAQUETACIÓN
Gertu Inprimategia

ADMINISTRACIÓN
Marisa Varela

CORRESPONSALÍAS
UCE GIPUZKOA,
UCE BIZKAIA,
UCE ARABA

IMPRESIÓN
Gertu Inprimategia

Dep. legal: SS-1579-98

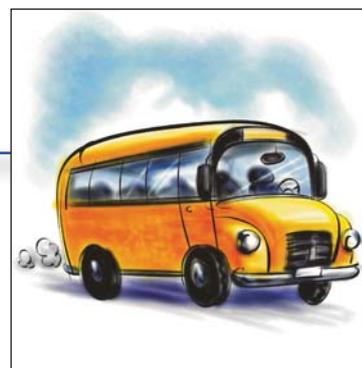
Euskal herriko Kontsumitzaileen
Batasuna-EHKB
Unión de Consumidores de
Euskadi-UCE
José Lejarreta, 49 bis
01003-VITORIA-GASTEIZ
Tel. 945 264722

Revista de Consumo y
Calidad de Vida
Editada y producida por
Euskal Herriko
Kontsumitzaileen Batasuna-
EHKB-Unión de
Consumidores de
Euskadi-UCE
*Realizada con el patrocinio
del Departamento de Sanidad
y Consumo del G.V.*

4-5

JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE

Si tiene algún problema en cualquier transporte terrestre (carretera, ferrocarril y cable) y no llega a un acuerdo con la empresa transportista, puede acudir a la Junta Arbitral del Transporte para lograr una solución.



10-18

V ESTUDIO SOBRE CALIDAD EN INTERNET FIJO

La Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) junto con la Asociación de Internautas (AI) ha realizado el Quinto Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España. Para ello ha examinado 9,4 millones de mediciones desde julio de 2012 hasta abril de 2013.



19-20

HIPOTECAS: ELPE APOYA NUEVAS NORMAS PARA MEJORAR LA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES

Los compradores de una vivienda estarán mejor asesorados sobre los costes y las consecuencias de asumir una hipoteca y más protegidos en caso de impago, según la nueva directiva sobre hipotecas respaldada hoy por el Parlamento Europeo. El socialista español Antolín Sánchez Presedo es el ponente de esta norma, que supone la primera legislación europea en el ámbito hipotecario.





Ana Collía
Presidenta de UCE-Euskadi

¿Hasta cuándo seguirá subiendo la factura de la luz?

Cuando ya resulta de por sí duro el retomar nuestras rutinas tras el periodo estival, no nos dejan de llover malas noticias, como puntilla la subida de la tarifa eléctrica a partir de este mes de octubre un 3,1 %.

Si se tratara de la única en este último año, pero con esta ya son cuatro y no parece que la tendencia vaya a variar. En los últimos tres años la factura de la luz ha subido alrededor de un 60 %. Tenemos un precio de Kilovatiohora el tercero más caro de Europa.

No hay que olvidar que además del precio total de la factura, poco más de la mitad del dinero corresponde a la energía consumida, un 52 %. El 48 % restante se destina a sufragar primas a las renovables y otros aspectos como ayudas al carbón, subvenciones al gas, derechos de emisiones de CO₂, residuos nu-

cleares, inversiones y cómo no, el famoso déficit tarifario, que ronda los 28.000 millones de euros.

Ya sabemos, puesto que nos lo han repetido hasta la saciedad que aún no pagamos lo que realmente cuesta producir la luz. Pero no puede ser la persona consumidora quien soporte los desequilibrios en el sector y menos aún con la actual situación económica.

Desde la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE abogamos por una reorganización del sistema en el que la competencia en el sector sea real, actualmente las diferencias entre unas comercializadoras y otras es mínima y esperamos que esta reforma que se plantea la administración central, no perjudique aún más las ya maltrechas economías de mucha de la ciudadanía vasca.

JUNTA ARBITRAL DEL TRANSPORTE

Si tiene algún problema en cualquier transporte terrestre (carretera, ferrocarril y cable) y no llega a un acuerdo con la empresa transportista, puede acudir a la Junta Arbitral del Transporte para lograr una solución.

Esta Junta tiene competencia para intervenir en conflictos de contenido económico en relación con los siguientes transportes terrestres:

- **urbanos** (autobús, taxi, ferrocarril, etc.)
- **interurbanos** (autocar, taxi, ferrocarril, etc.)
- **de viajeros** (regular, discrecional, turístico, alquiler de vehículos, etc)

Y siempre que se trate de problemas relacionados con el cumplimiento del contrato y que la cuantía no exceda de 6000 euros. En estos casos se sobreentiende el acuerdo de sometimiento al arbitraje, salvo que se haya excluido expresamente y antes de la celebración del contrato. Si se excede de esta cantidad es necesario un acuerdo entre las partes.





Veamos como funciona:

- **El usuario puede elegir.** La Junta encargada de resolver el conflicto será la del lugar de origen, destino o la de celebración del contrato a elección del usuario (a no ser que se haya establecido otra cosa).
- **Sin complicaciones.** Un simple escrito y único trámite sirven para resolver las reclamaciones que se planteen. Si el reclamante no puede comparecer en la junta puede otorgar su representación a otra persona.
- **Puede ir solo.** A estas juntas puede acudir sin necesidad de un abogado o procurador.
- **Un servicio gratuito.** El arbitraje es gratuito salvo los gastos que genera la práctica de pruebas: normalmente, en los arbitrajes con usuarios casi nunca hay práctica de pruebas.

- **El tema queda zanjado.** El laudo es como una sentencia y tiene los mismos efectos, pues obliga a las partes. Los recursos sólo son posibles por causas muy excepcionales.
- **El plazo para solicitar el arbitraje por daños o retrasos en la entrega del equipaje es de una año** a partir de la entrega en el lugar de destino o en el lugar en que había de haberse entregado, siempre que en el momento o en las 24 horas siguientes (en caso de daños del equipaje) se hubiera realizado la reclamación oportuna

La Junta Arbitral del Transporte es el órgano institucional que sustituye a los Juzgados y Tribunales en las reclamaciones de su competencia.

Derechos de los viajeros de tren

El Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, desarrolla lo dispuesto en la Ley que articula el régimen de las infraestructuras ferroviarias, los servicios de transporte ferroviario, el régimen de seguridad en el transporte ferroviario y los servicios de inspección.

Acceso a los Servicios de Transporte de Viajeros

Las personas que cuenten con un título de transporte (billete) que les habilite para viajar podrán utilizar el servicio de transporte ferroviario que se preste con arreglo a la Ley del Sector Ferroviario. Los niños menores de cuatro años que no ocupen plaza no precisan título de transporte.

Exclusión de viajeros

No obstante lo anterior, la empresa ferroviaria está facultada para excluir de sus vehículos de transporte a los viajeros que con su conducta alteren el orden dentro de ellos o pongan en peligro la seguridad del transporte.

Podrá denegarse también el acceso a los vehículos de transporte y a las salas de embarque o de espera a aquellas per-



renfe		Billete + Reserva		LOC.: 7VAK6ESF	FQBV8775 4177
7561500070272		VCX FQBV8775 4177		16ENE10 12:08	
Fecha:	16ENE10	Coche:	4	TURISTA	
Salida:	MIRANDA EB 12.17	Plaza:	14D	SENTADA	
Llegada:	BILBAO AB. 13.48				
Producto:	ALVIA 00434				
C.I.F.: Q2801659J					
Fecha:		Coche:		Fecha:	
Salida:		Plaza:		Tren:	
Llegada:					
Producto:					
007 ESTRELLA METALICO		Precio	: *****9,00		Tarifa: 007
		Gastos gestion:	*****0,30		Total *****9,30
		TOTAL:	*****9,30		
071012922172 IVA 7%			***0,61		

sonas que no se sometan a los controles de seguridad establecidos para el acceso de los viajeros a los vehículos y, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder a la conducta de estos pasajeros no tendrán derecho al reembolso del precio pagado por el título de transporte.

Asimismo, sin perjuicio de las sanciones que correspondan, los pasajeros que viajen sin billete deberán ser requeridos a abonar el precio y en caso de no hacerlo, el personal de la empresa ferroviaria le exigirá que abandone el tren en la estación en que se encontrara estacionado o, si se hallase en tránsito entre dos estaciones, en la primera que se detenga.

Billete o Título de Transporte

El billete o título de transporte es el documento que formaliza el contrato de transporte entre la empresa ferroviaria y el viajero.

Información mínima que deberá contener

Empresa o empresas ferroviarias que realizarán el transporte.

- El origen del viaje y hora de salida.
- El destino y hora de llegada.
- Los transbordos que pudieran producirse con cambio del tren especificando el lugar y la hora.
- El coche, la clase y el número de plaza.
- El peso y volumen del equipaje admitido.
- El precio del transporte, especificando que incluye todas las tasas.
- El precio de facturación, en su caso, del equipaje.
- La información sobre los seguros u otros afianzamientos mercantiles que el servicio tiene cubiertos.

- La hora límite para facturar, si la hubiere, o de presentación en los controles de seguridad para el acceso a los vehículos de transporte, si el administrador de infraestructuras ferroviarias lo estableciera.

En los servicios de cercanías la información obligatoria queda reducida a la empresa ferroviaria que presta el servicio y el precio del transporte.

Responsabilidad de la Empresa Ferroviaria Cancelación, Interrupción, Retraso y Pérdida o Deterioro del Equipaje.

Sin perjuicio del derecho del viajero a reclamar por vía judicial o arbitral, los daños y perjuicios causados por la cancelación o el retraso, el Reglamento establece la obligación de la empresa ferroviaria de efectuar el transporte contratado con la duración prevista y, consecuentemente con ello y salvo causa de fuerza mayor, la empresa ferroviaria será responsable en los caso de:

- Cancelación del viaje.
- Interrupción del viaje.
- Retraso.
- Pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se le haya entregado para su custodia.

Cancelación del viaje

En el caso de cancelación del viaje, la empresa ferroviaria está obligada a la devolución del precio pagado por el servicio. No obstante, si la cancelación se produjese en las cuarenta y ocho horas previas a la fijada para el inicio del viaje, la empresa ferroviaria estará obligada, a elección del viajero, a proporcionarle transporte en otro tren u otro



modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas o a devolverle el precio pagado por el servicio, .

Cuando el viajero fuera informado de la cancelación del viaje en las cuatro horas previas a la fijada para su inicio, tendrá derecho, además, a una indemnización a cargo de la empresa ferroviaria consistente en el doble del importe del título de transporte.

Interrupción del viaje

En el caso de que el viaje se interrumpa una vez iniciado, la empresa ferroviaria estará obligada a proporcionar al viajero con la mayor brevedad posible, transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.

Además, si el tiempo de interrupción es superior a una hora de duración, la empresa ferroviaria estará obligada, en su caso, a sufragar los gastos de manutención y hospedaje del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

Retrasos

En caso de retraso en la llegada a destino por tiempo superior a una hora, el viajero tendrá derecho a una indemnización equivalente al cincuenta por ciento del precio del billete utilizado.

Si el retraso supera la hora y media, la indemnización será equivalente al total de dicho precio.

Equipaje

La responsabilidad de la empresa ferroviaria por los daños, pérdidas o averías que sufran los equipajes que hu-

bieran sido facturados, será de catorce euros con cincuenta céntimos por kilogramo bruto, hasta la cantidad máxima de 600 euros pro viajero. Esta cantidad se actualizará anualmente conforme al IPC.

Servicios de Transporte Ferroviario de Interés Público

Mediante acuerdo de Consejos de Ministros o de la autoridad competente podrá declararse de interés público la prestación de determinados servicios de transporte ferroviario sobre las líneas o los tramos que integran la Red Ferroviaria de Interés General, cuando su prestación resulte deficitaria o no se realice en las condiciones adecuadas de frecuencia y calidad y sea necesaria para garantizar la comunicación entre distintas localidades del territorio.

Declarada de interés público la prestación de un determinado servicio de transporte ferroviario, las empresas ferroviarias únicamente podrán prestarlo previa la obtención de la correspondiente autorización.

Derecho de los Usuarios

El Reglamento establece, además de lo anterior, el derecho de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario a:

- Acceder, con la suficiente antelación, a la publicación por las empresas ferroviarias del horario de servicios y de los precios correspondientes a éstos.
- Contratar la prestación del servicio ferroviario desde o hasta cualquiera de las estaciones en las que reciban o apeen viajeros. A estos efectos, las empresas ferroviarias podrán prestar sus servicios entre cualesquiera estaciones del trayecto que cubran.

- Recibir el servicio en las adecuadas condiciones de seguridad, satisfaciendo, en su caso, los precios que correspondan en función de las tarifas y tasas aplicables.
- Celebrar con la empresa ferroviaria un contrato de transporte ajustado a lo dispuesto en la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Recibir las mercancías y equipajes en el mismo estado en el que las entregaron.
- Ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario.

Obligaciones de los Usuarios

Sin perjuicio de las obligaciones específicas que se establezcan en los contratos tipos que, en su caso, apruebe la Administración, los usuarios del transporte ferroviario deben atender las indicaciones que formulen las empresas ferroviarias en relación con la correcta prestación del servicio, así como lo indicado a tal fin en los carteles situados en instalaciones y coches.

Asimismo, tienen el deber de conservar durante el tiempo que dure la prestación del servicio, del título de transporte que les habilite a recibirlo.

Habrán de respetar, igualmente, las medidas que, en materia de protección civil y seguridad, establezcan los órganos competentes respecto de las infraestructuras ferroviarias.



Reclamaciones

Además del derecho de los usuarios para acudir en defensa de sus pretensiones ante las Juntas Arbitrales de Transporte, las Juntas Arbitrales de Consumo y, en todo caso, ante la jurisdicción ordinaria, el Reglamento establece un régimen específico para la atención de las reclamaciones del usuario ante las oficinas de las empresas ferroviarias, tales reclamaciones deberán presentarse en el plazo de un mes desde que el usuario tuviera conocimiento del hecho que las motivó.

El Reglamento establece que el administrador de infraestructuras ferroviarias y las empresas del sector tienen la obligación de disponer de un libro de reclamaciones, que se ajustará al modelo aprobado por el Reglamento.

El administrador de infraestructuras ferroviarias tendrá a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones en todas las instalaciones donde se presten servicios al público en general y, en concreto, en las estaciones y terminales.

Las empresas ferroviarias estarán obligadas a tener a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones debidamente diligenciado, en las instalaciones fijas de su titularidad en las que se expendan títulos de transporte y en todos los trenes que realicen servicio de transporte de viajeros y que cuenten con personal de la empresa ferroviaria además del conductor y, además, en todas las estaciones de viajeros y terminales de mercancías en las que la empresa cuente con personal a su servicio y en todos los puntos de facturación y entrega de equipajes.

Este libro de reclamaciones se diligenciará por la Dirección General de Ferrocarriles a la que debe remitirse la primera de las copias de cada una de las reclamaciones que se presenten en el plazo de treinta días. A este ejemplar debe unirse el informe o las alegaciones que la empresa estime convenientes sobre los hechos relatados por el propio reclamante y la indicación de si acepta o rechaza la reclamación.

Los titulares de los servicios y actividades estarán obligados a facilitar el libro de reclamaciones a los usuarios. Asimismo, en todos los lugares en los que sea obligatorio disponer de un libro de reclamaciones existirá un rótulo, perfectamente visible, que especifique dicha circunstancia.

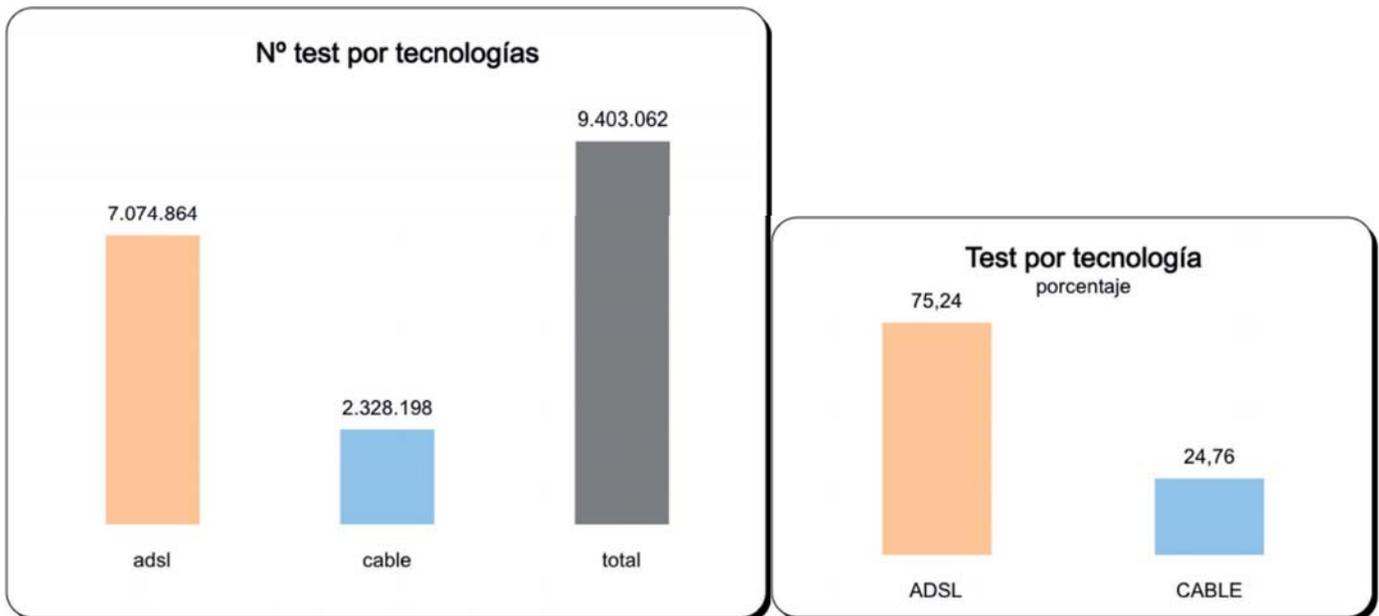
Quinto estudio de AI sobre calidad en internet fijo: la calidad de la banda ancha, algo más que la velocidad

LA NOTA MEDIA SE APROXIMA AL SIETE. SÓLO MOVISTAR SUPERA LOS OCHO PUNTOS Y LIDERA LA CALIDAD POR ENCIMA DE TODOS LOS OPERADORES

- ORANGE, VODAFONE y R no llegan a los 6 puntos, a un 35% del mejor
- MOVISTAR y ONO superan el 90% de velocidad media de descarga
- Los 20 Mbps, con el 58% y el 66% de descarga penalizan a JAZZTEL, ORANGE y VODAFONE
- TELECABLE defrauda en todas las velocidades. R y EUSKALTEL en las de fibra
- Velocidad media de subida: entre el 75% de ORANGE y el 94% de MOVISTAR
- Los operadores nacionales acumulan hasta 5 veces más reclamaciones que MOVISTAR
- Suministro de Internet: VODAFONE y R tardan alrededor de 25 días
- R y TELECABLE registra un 7% y un 5% de avisos de avería por líneas fijas
- Transmisiones fallidas: R y TELECABLE duplican la media

La Unión de Consumidores de Euskadi (UCE) junto con la Asociación de Internautas (AI) ha realizado el *Quinto Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España*. Para ello ha examinado 9,4 millones de mediciones desde julio de 2012 hasta abril de 2013.

La *Velocidad de descarga y de subida* se evalúa a través *del test* disponible en www.internautas.org y del grupo de panelistas de la asociación para los productos de fibra. A este parámetro se añade el examen de otros como *reclamaciones, provisión de línea*, etc. extraídos de fuentes oficiales, porque la calidad de la banda ancha es algo más que la velocidad.

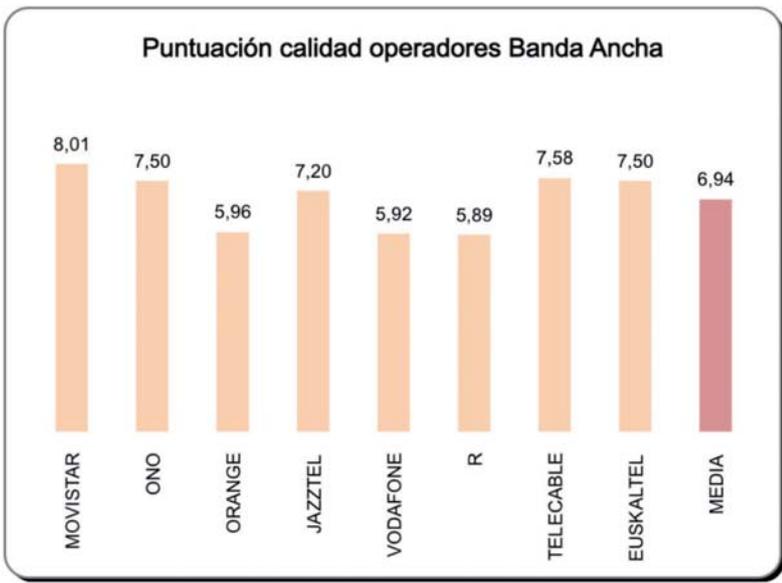


La puntuación global

La nota media se aproxima al siete. Sólo MOVISTAR supera los ocho puntos y lidera la calidad por encima de todos los operadores. Asienta su liderazgo en un comportamiento muy regular de todos los aspectos examinados. Desde este punto de vista resulta un operador estable y fiable.

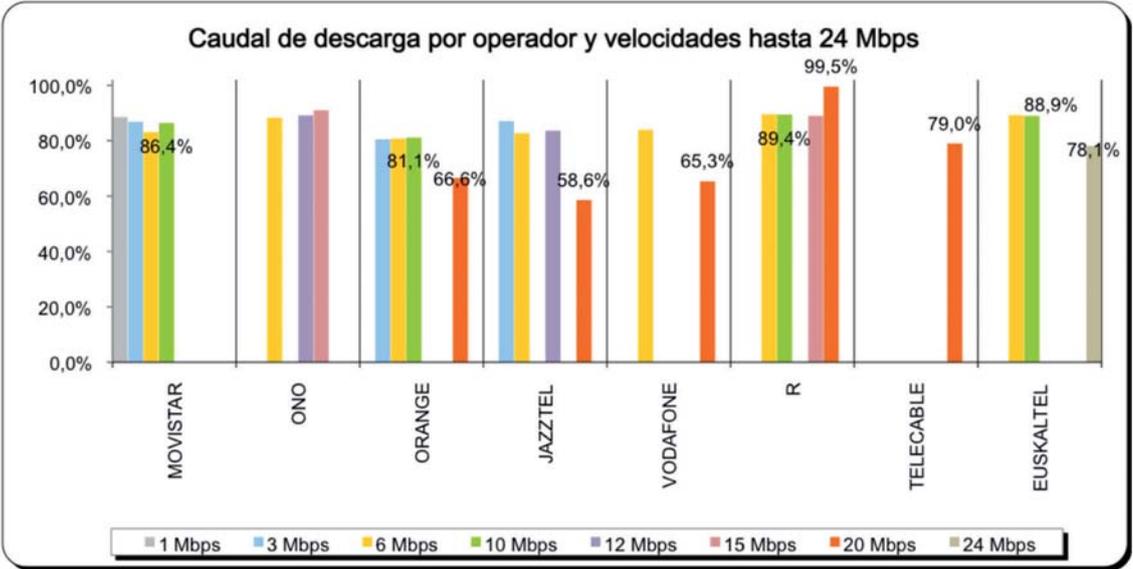
ORANGE, VODAFONE y R no llegan a los 6 puntos, a un 35% del mejor. Los operadores de cable se mueven en las proximidades del 7,5 siempre penalizados por uno o varios parámetros de los evaluados, como se verá a lo largo del estudio.



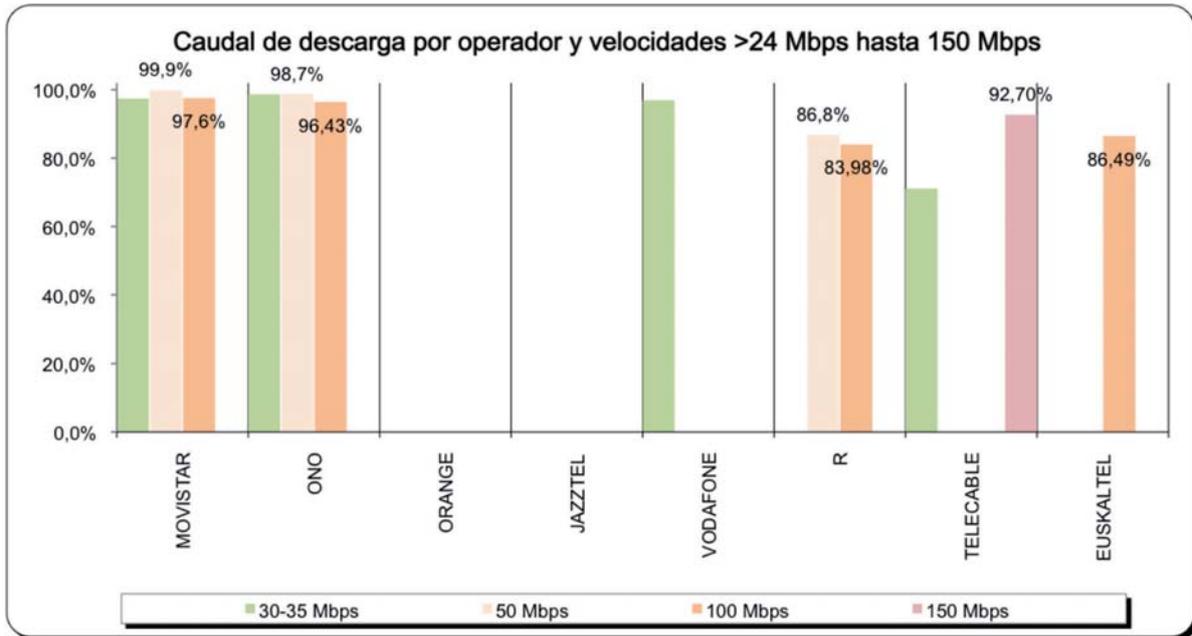


Las ofertas de cada operador y el porcentaje de velocidad de descarga

Sólo MOVISTAR y ONO superan el 90% de velocidad media de descarga. MOVISTAR consigue un porcentaje de descarga superior al 80% en todas y cada una de sus ofertas de ADSL, lo que permite concluir que el operador se adapta a las posibilidades de la tecnología. No ocurre así con el resto de competidores de ADSL que se ven muy penalizados por las velocidades de descarga de los 20 Mbps: JAZZTEL, 59% y VODAFONE y ORANGE en torno al 65%. Un síntoma inequívoco de ofertas comerciales agresivas que, según AI, son origen de frustración futura para el usuario. No obstante, también las penalizaciones alcanzan al cable. En este sentido, TELECABLE presenta un pobre porcentaje de descarga en los 20 Mbps, ya que tan solo alcanza un 79%. Esta tendencia la rompe R consiguiendo uno de los mejores caudales del estudio, 99,5%.



Por otra parte, MOVISTAR presenta un porcentaje de descarga en sus productos de fibra de 50 Mbps y 100 Mbps muy próximos al 100%, semejante al de ONO, lo que permite a ambos operadores situarse bastante por encima de EUSKALTEL, R y TELECABLE, que se quedan descolgados con porcentajes que oscilan entre el 86% y el 92% de la velocidad ofertada en sus productos de fibra. Muy decepcionantes son los porcentajes de velocidad que logra TELECABLE en sus distintas ofertas. Ni en los 20 Mbps ni en los 30 ni en los 40 Mbps consigue el operador el 80% de la velocidad comprometida. También decepcionan R y EUSKALTEL en sus ofertas de 50 y 100 Mbps sobre fibra en los que apenas registran un 85% del compromiso.



Las ofertas de cada operador y el porcentaje de velocidad de subida

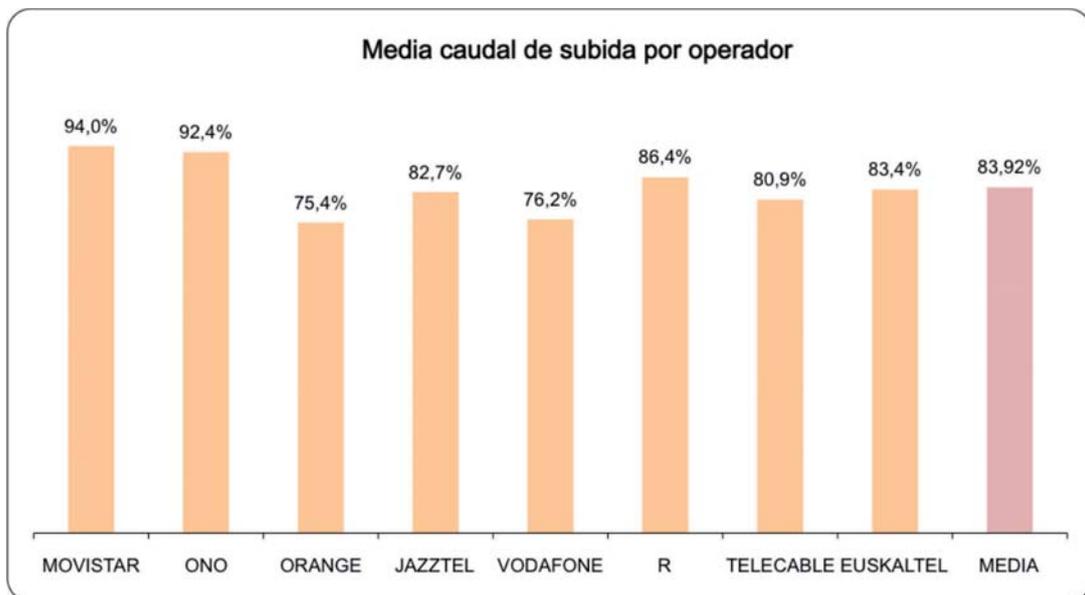
En este capítulo destaca MOVISTAR que consigue un porcentaje medio de velocidades de subida del 94%, con registros que oscila entre el 87% y el 99%.

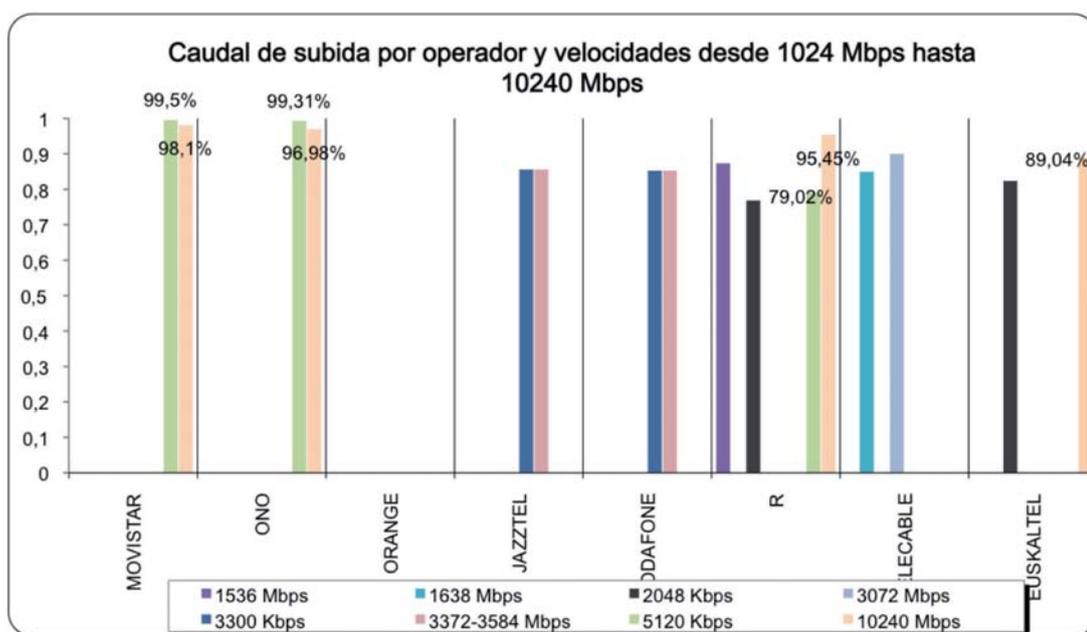
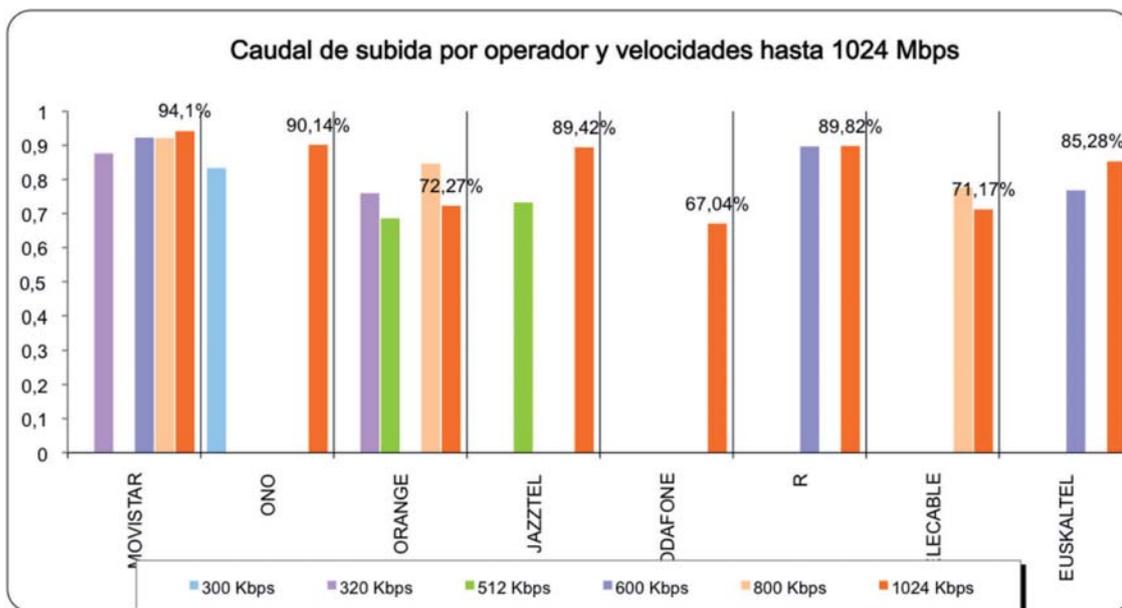
Le sigue ONO con un 92% y unos registros que van desde el 83% al 99%.

Entre los operadores de ADSL, ORANGE y VODAFONE no logran el 80% de media en su velocidad de subida. Ven su comportamiento lastrado por los 1024 Mbps de subida en los que sólo logran un 72% y un 67% respectivamente.

Tampoco TELECABLE, aunque con tecnología diferente, corre mejor suerte, algo más del 70% en los 1024 Mbps y un 77% en los 800 Mbps, igual que EUSKALTEL en los 600 Mbps. En TELECABLE llama la atención la SEVERA asimetría que se observa en su producto de 150 Mbps de bajada, que se ve acompañada por una subida de 3072 Mbps.

R tampoco se escapa de alguna penalización, como la de los 2048 Mbps en los que consigue un escaso 77% y, en los 5120 Mbps, velocidad en la que se queda con un 79%.

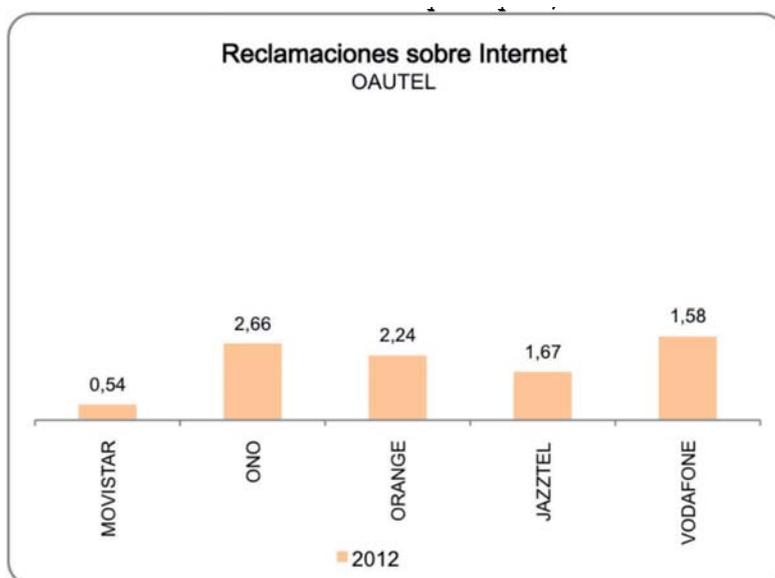




Las reclamaciones como dato para conocer algo más de los operadores

Aunque la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones sólo recoge las estadísticas de reclamaciones que tienen como destinatario a los operadores nacionales, los datos son suficientemente ilustrativos para conocer algo más de los proveedores de servicio.

En relación con este aspecto llama la atención que respecto al operador que menos reclamaciones acumula en la Oficina, MOVISTAR, el resto de proveedores registra en la OAUTEL hasta 5 veces más que aquel, como es el caso de ONO.



Para profundizar en este parámetro y, además, conocer los datos correspondientes a los operadores que operan exclusivamente en algunos territorios, es preciso acudir a los datos que los operadores facilitan a la SETSI que ponen de manifiesto el alto volumen de reclamaciones de R, ORANGE y VODAFONE con valores entre el 4% y el 5,5%.

El tiempo de resolución de las reclamaciones: un factor complementario de información

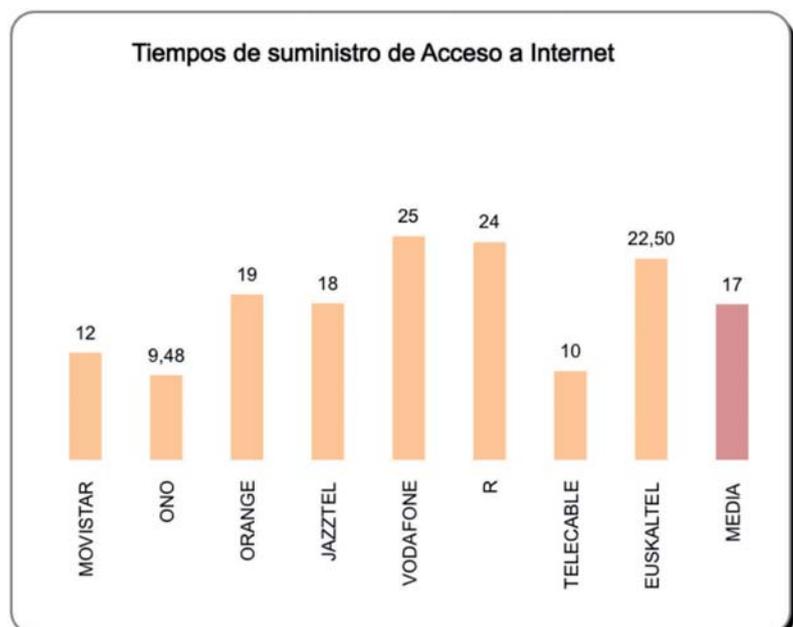
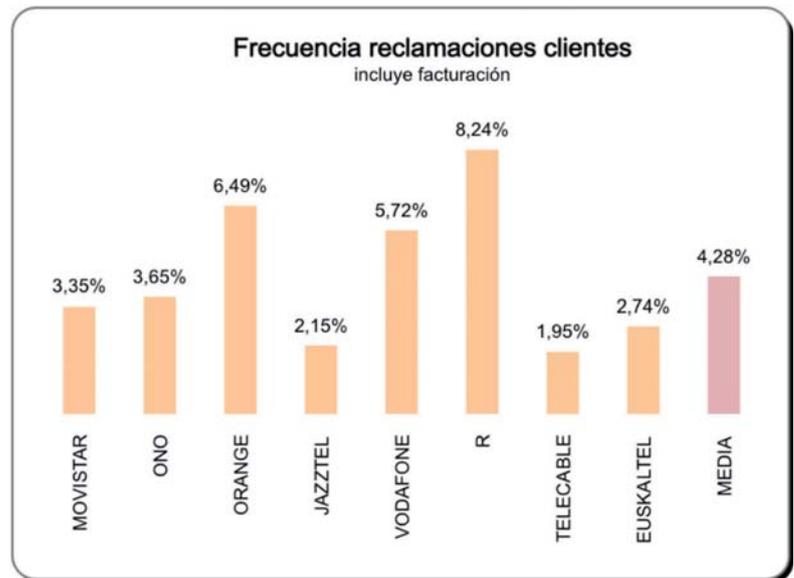
Conocer el volumen de reclamaciones es una interesante información respecto a la percepción que tienen los usuarios del servicio y del operador que se lo presta. El tiempo que el operador invierte en resolver una reclamación es un complemento informativo que habla de la empatía del operador con su cliente, de la adecuación de los procedimientos establecidos en el seno de la empresa y de la proporción entre recursos y número de usuarios.

En este apartado cabe destacar el buen registro de JAZZTEL con algo más de 4 días, y por el contrario largo período, más de 30 días, del que hace uso R para resolver las reclamaciones.

El tiempo de suministro de acceso a Internet

En la misma línea que el apartado anterior: proporción entre recursos y número de usuarios, se examina el tiempo de suministro de acceso a Internet.

En este capítulo destaca ONO, con menos de 10 días, justo el período que emplea TELECABLE. Por encima de los 20 días en mayor o menor grado, se encuentran VODAFONE, R y EUSKALTEL.



El funcionamiento del servicio: avisos de averías, acceso y transmisiones fallidas

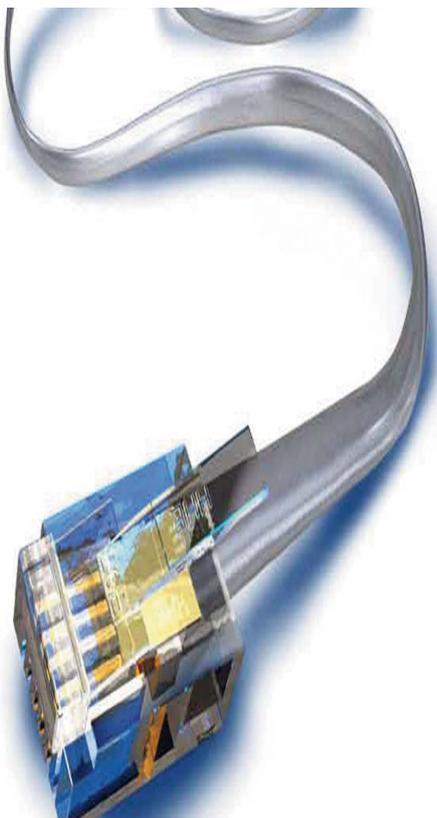
Este apartado aborda, con datos objetivos el funcionamiento del servicio que ofrecen los proveedores.

Los avisos de averías constituyen una prueba relevante del grado de fiabilidad del servicio. En este sentido, el siguiente gráfico muestra un alto nivel de avisos de avería para R, TELECABLE, que superan ampliamente la media (3,55%), umbral en el que se encuentra JAZZTEL.

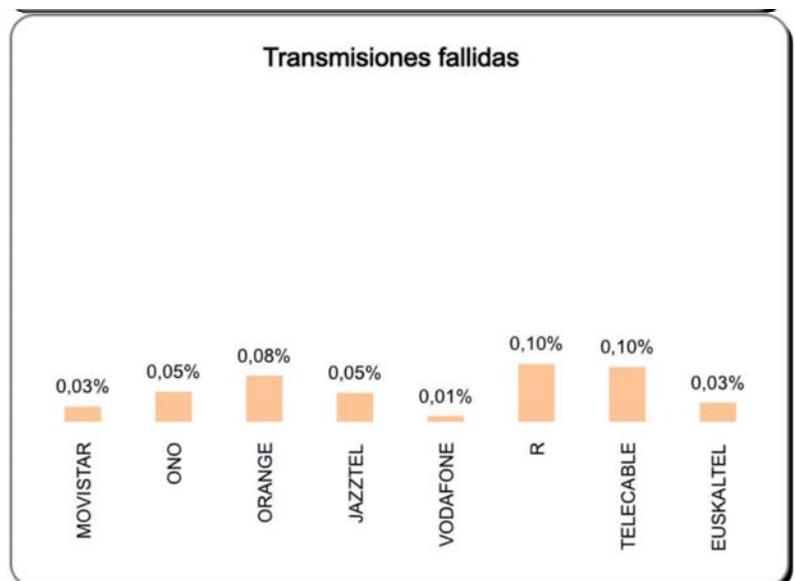
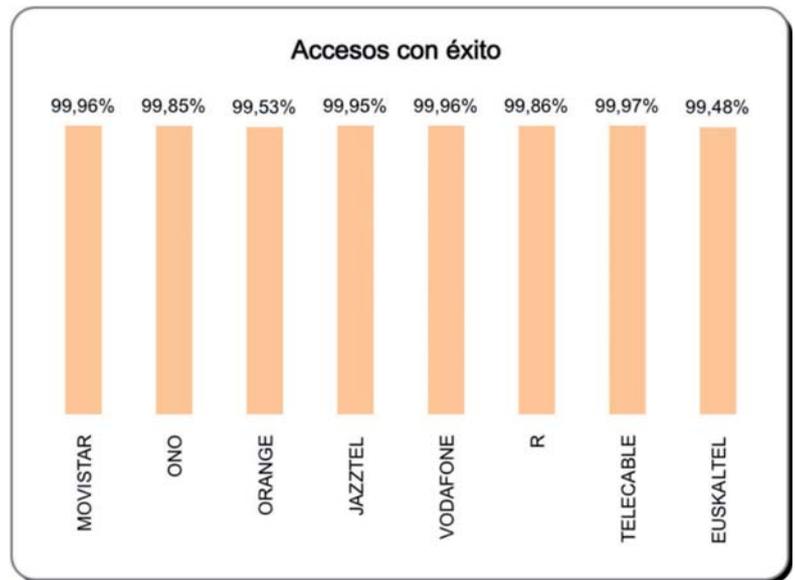
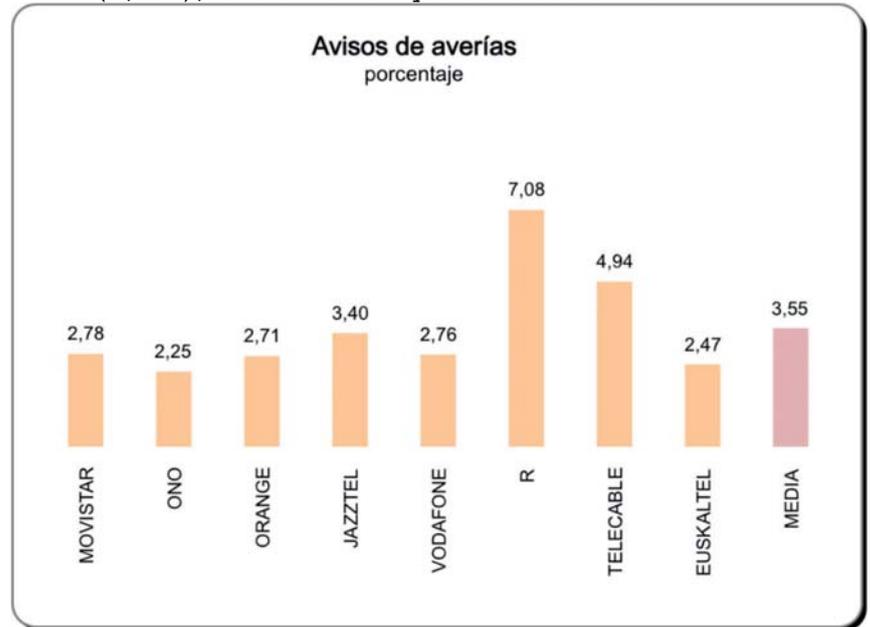
Si las líneas funcionan son los *accesos con éxito* y *las transmisiones fallidas* las que evidencian el buen o mal funcionamiento del servicio.

En cuanto a los *accesos*, el gráfico muestra un nivel bastante elevado de éxito. ONO, ORANGE y R son los que presentan peores registros.

Por su parte, las transmisiones fallidas de TELECABLE y R multiplican por 10 los registros de VODAFONE (0,01) y triplican los de MOVISTAR y EUSKALTEL. ORANGE, con un 0.08 se aproxima a los peores, mientras que ONO y JAZZTEL se quedan a medio camino.



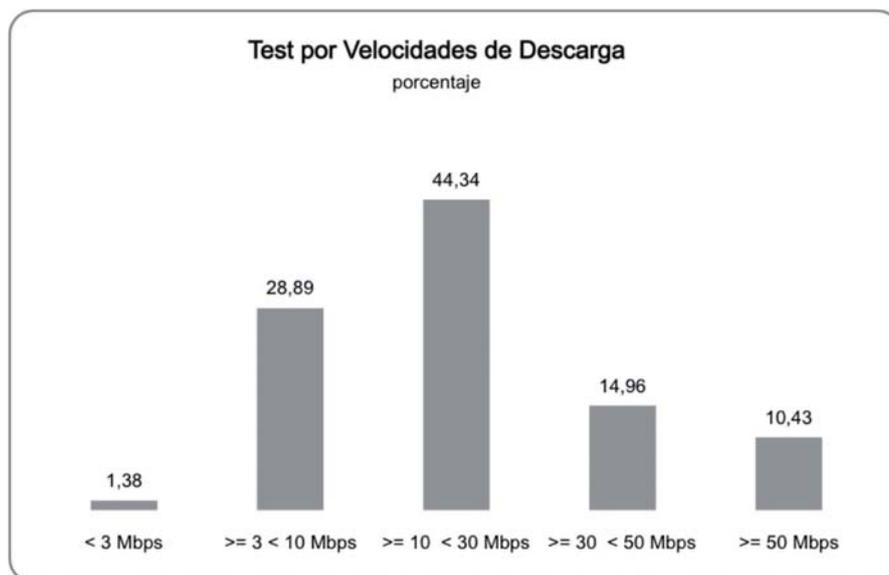
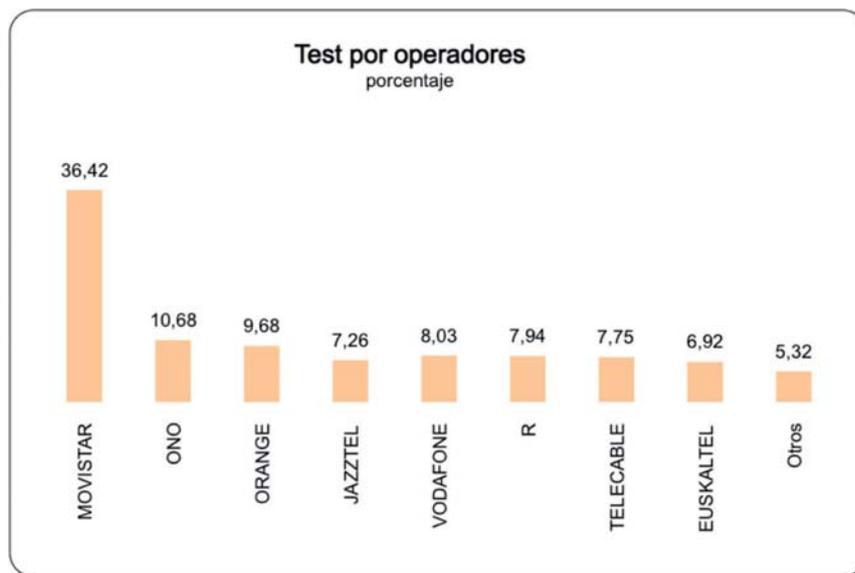
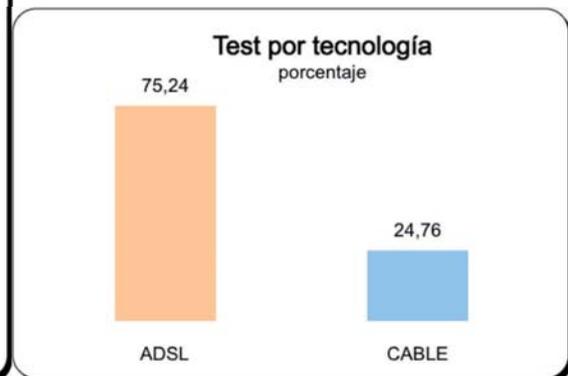
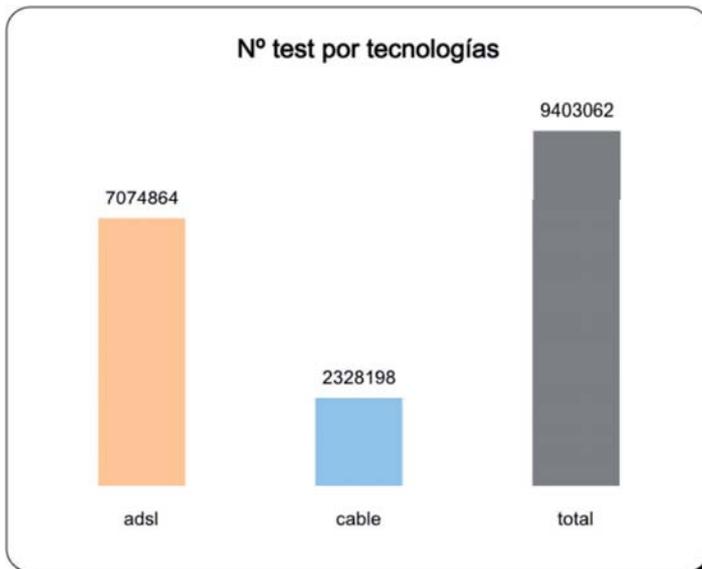
media (3,55%), umbral en el que se encuentra JAZZTEL.



Muestra

Periodo de las mediciones: 01/07/2012 a 30/04/2013

Número de mediciones válidas: 9.403.062



Metodología

Para la realización de este estudio se han empleado datos provenientes de diversas fuentes: Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones (OAUT), los datos relevantes sobre Internet recogidos en los informes de calidad publicados por los operadores por obligación legal (contrastados con los del panel de asociados de la AI) y los datos de velocidad derivados de los test realizados por los internautas a través del servidor de AI y su grupo de panelistas para las ofertas soportadas sobre fibra.

La puntuación que se otorga en cada una de las velocidades de descarga o subida es la correspondiente a la puntuación proporcional a la velocidad nominal de la oferta; así por ejemplo, si el resultado medio de las mediciones de un operador es del 50% en una de sus ofertas, la puntuación que obtendrá es de 5 puntos.

En otros datos se califica con un máximo de 10 de puntos al operador que tiene el mejor comportamiento, siendo el resto de las puntuaciones proporcionales a la máxima alcanzada.

Con las puntuaciones obtenidas se halla la media que se corresponde con la nota global en calidad. En la media sólo computan aquellos conceptos sobre los que se tienen datos.

Sobre las velocidades es preciso indicar que:

Los valores se han hallado calculando el tiempo de descarga de un fichero alojado en nuestro servidor (internautas.org).

- Todos los operadores alcanzan un número de mediciones representativo para las velocidades reflejadas en este estudio.
- La asignación de velocidades de descarga a cada oferta de un proveedor se efectúa por estimación, de tal manera que si el test ha registrado una velocidad de 787 Kbps se le atribuye a la oferta de 1 Mbps. Conocida la velocidad de descarga, los datos de subida se asignan a la oferta que corresponda.
- Las contradicciones entre los datos obtenidos y las ofertas disponibles del operador se solventaron eliminando estas mediciones. Sólo se eliminaron 3811 test.
- A las mediciones de cada IP se le asigna la tecnología de acceso características de su proveedor. Aunque en algunos casos esta identidad no es correcta, ya que puede haber accesos de operadores de cable que se presten a través de ADSL que también computan.
- Se permiten repeticiones de muestras provenientes de la misma IP.





Hipotecas: El PE apoya nuevas normas para mejorar la protección de los consumidores

Los compradores de una vivienda estarán mejor asesorados sobre los costes y las consecuencias de asumir una hipoteca y más protegidos en caso de impago, según la nueva directiva sobre hipotecas respaldada hoy por el Parlamento Europeo. El socialista español Antolín Sánchez Presedo es el ponente de esta norma, que supone la primera legislación europea en el ámbito hipotecario.

Los eurodiputados han respaldado las nuevas normas en una votación a mano alzada. La directiva se aplicará a los contratos de crédito garantizados por una hipoteca o por otra garantía comparable utilizada en un Estado miembro, así como a los contratos cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre fincas o edificios. Las nuevas reglas se adaptarán a los distintos mercados hipotecarios de los Estados miembros, aunque la información al consumidor tendrá que presentarse en un formato homogéneo en toda la UE.

El pleno ha rubricado, en la votación de hoy, una serie de enmiendas acordadas con los gobiernos nacionales que abarcan la práctica totalidad de la normativa. Sin embargo, no se ha procedido al voto final de la legislación, que queda pendiente de que Parlamento y Consejo acuerden cómo supervisar la transposición de estas normas por los Estados miembros. Una vez aprobadas las normas, los Estados miembros tendrían un plazo de dos años para adaptarla a sus legislaciones nacionales.

“Esta normativa sitúa a la UE en la vanguardia de la legislación hipotecaria mundial, establece un marco robusto para un mercado más transparente y profesional, seguro y competitivo, con un alto nivel de protección a los consumidores y de inclusión financiera.

(...) La primera respuesta en caso de problemas no puede ser la ejecución hipotecaria. Los recargos por impago deben limitarse a compensar los costes causados y solo se autorizarán cuando los Estados miembros establezcan techos a los mismos”, declaró Sánchez Presedo en el debate celebrado esta mañana.

Siete días de reflexión

De acuerdo con el texto adoptado por el PE, el consumidor dispondrá de un periodo obligatorio de reflexión de siete días antes de firmar un contrato hipotecario, o bien del mismo periodo de siete días para retractarse tras la firma, según lo decida cada país.

Antes de firmar cualquier contrato, el consumidor tendrá que recibir, en papel o en formato electrónico, información general clara y comprensible sobre los contratos de crédito para conocer el coste total y las consecuencias financieras a largo plazo.

Igualmente, los bancos o intermediarios tendrán que ofrecer al consumidor información personalizada para comparar los créditos disponibles en el mercado y tomar una decisión fundada sobre la conveniencia de suscribir la hipoteca.

Demoras y desahucios

La ley exigirá una tolerancia razonable antes de proceder a las ejecuciones, limitará los cargos por impago, impedirá a los Estados miembros oponerse a la dación en pago acordada entre las partes, impondrá el deber de buscar el mejor precio por la venta de la propiedad en las ejecuciones y exigirá a los países de la UE que faciliten el pago, protegiendo a los consumidores y evitando el sobreendeudamiento a largo plazo.

No a los préstamos irresponsables

Con el objetivo de frenar los préstamos irresponsables, las entidades vendedoras de hipotecas tendrán que ser autorizadas, registradas y supervisadas por las autoridades nacionales para asegurarse de que cumplen requisitos profesionales estrictos.

Por otro lado, se reforzarán los criterios de evaluación de la solvencia del comprador, con lo que se busca frenar la concesión de hipotecas a personas que no puedan pagarlas.



Paquetes financieros

La legislación prohibirá a los prestamistas hacer ofertas de crédito condicionadas a la compra de seguros y otros productos financieros de un proveedor especificado. Esta prohibición de productos vinculados facilitará a los consumidores el cambio de proveedor.

Por otra parte, productos como una póliza de seguro, si se compran en otro lugar, tendrían que tener el mismo nivel de garantía exigido por el prestamista.

Flexibilidad para amortizar deuda

La nueva legislación introducirá reglas de flexibilidad en el pago, como un derecho del prestatario para pagar el préstamo antes de tiempo. La entidad bancaria tendrá, por su parte, derecho a recibir una compensación justa por los costes de ese reembolso anticipado, pero no podrá imponer multas adicionales para desincentivar esa amortización.

Otros cambios

El Parlamento Europeo ha conseguido introducir otros temas no cubiertos en la propuesta inicial de la Comisión, como la imposición de condiciones estrictas para los préstamos en moneda extranjera (el consumidor tendrá que ser informado de que las cantidades pendientes de pago podrían aumentar) y con tipos de interés variable y la obligación presentar una tasación independiente de la propiedad.

EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA-EHKB UNIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE

NORTZUK GARA?

Hiru probintzi elkartetanoinarritutako autonomi alorreko Federazio bat gara. Hiru elkarteok zerbitzuen prestatzaileak dira eta Euskal Herriko Elkarte Autonomoko hiru lurralde historikoetan kokaturik daude.

Erakundearen ezaugarriak:

- Izaera pribatu du.
- Botere publiko, ekonomiko eta sozialen aurrean da.
- irabazi-asmorik gabekoa.

HELBURUAK

- Hiritarren bizi kalitatea hobetzea, kontsumitzaile eta erabiltzaile moduan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskaerak bildu eta bideratzea, hiritarren bizi kalitatea era aurrekoian hobetzeko borrokan.
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen banako eta taldeko interesak defenditu eta bultzatzea.
- Berauei argibideak eta informazioa ematea.
- Berauen ordezkari lanak egitea, bai ondare eta zerbitzuei, produktuei eta bai ekintza jakinei dagokienean.
- Berauen presentzia bultzatzea erakunde ofizial, autonomo, estatal eta europear guztietan.
- Elkartekideen ordezkari bereganatzea beharrezko ekintzak gauzatzeko edonolako prozedura administratibo eta zuzenbidezkoetan berorien defentsan.

ZERBITZUAK

Onuradunak

- Euskadian bizi diren bazkideak. Bazkidearen ezkontidea (edo, bestela, beroren etxean ezkontide gisa bizi den pertsona).
- Bazkidearen etxean bizi diren eta bi aurrekoen ondorengoak diren adingabekoak.

Prestazioak

Zure esku Kkontsumo teknikari eta abokatu talde zabal bat jarri dugu. Berauek honako zerbitzu hauen prestazioak bermatzen dituzte:

- Nahi beste aldiz erabiltzea **zuzenbide informazioko eta kontsulta harrerako zerbitzua**.
- **Kontsumitzailearen aldeko zerbitzuaren** onuraduna izatea, beronen baitan ondokoa egonik: Kontsumoko Batzorde Arbitralaren aurrean eta bide estrajudizial, errekamazioez aholkatzea eta izapidea ematea, era berean, beharrezko erakundearen aurrean 900 eurorainoko salaketak eta kexak azaltzea.

¿QUIÉNES SOMOS?

Una Federación de ámbito Autonómico basada en tres Asociaciones provinciales que son las prestadoras de los servicios y siyudadas en cada uno de los tres Territorios históricos de la comunidad Autónoma del País Vasco.

Características de la Organización

- De carácter privado.
- Independiente ante los poderes públicos, económicos y sociales.
- Sin ánimo de lucro.

OBJETIVOS

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, como consumidores y usuarios.
- Recoger y servir de cauce de las reivindicaciones del conjunto de consumidores y usuarios en la lucha de una progresiva mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Defender y promover los intereses y derechos individuales y colectivos de los consumidores y usuarios.
- Formar e informar a éstos.
- Su representación, bien con carácter general, bien en relación a los bienes y servicios, productos o actividades específicas.
- Promover su presencia en todos los organismos oficiales, autonómicos, estatales y europeos.
- Asumir la representación de sus asociados y ejecutar la correspondientes acciones en toda clase de procedimientos administrativos y judiciales en defensa de los mismos.

SERVICIOS

Beneficiarios:

- Socios residentes en Euskadi.
- Cónyuge del socio (o, en su caso, la persona que conviva en el domicilio de éste). Descendientes de ambos menores de edad que convivan en el domicilio del socio.

Prestaciones

Ponemos a su disposición un amplio equipo de técnicos de consumo y abogados que garantizan la prestación de los siguientes servicios:

- utilizar cuantas veces se desee el **servicio de información jurídica y atención de consultas**.
- Ser beneficiario del **Servicio de defensa del consumidor**, consistente en el asesoramiento y tramitación de declaraciones por vía extrajudicial y ante la Junta Arbitral de Consumo, así como la interposición de demandas judiciales hasta 900 euros.

BAZKIDEKO FITXA - FICHA DE SOCIO

IZENA EMATEAREN URTEKO Euskal herriko Kontsumitzaileen Batasunaren bazkide bezala 66 euro da. Argibide gehiago jaso nahi baduzu, formulario hau bete helbide hona bidali ezazu
La cuota anual de inscripción de socio de la Unión de Consumidores de Euskadi-UCE es de 66 euros. Si desea recibir más información, rellene este formulario y envíenoslo a la siguiente dirección:

José de Lejarreta, 49 bis – 01003 VITORIA-GASTEIZ

N.A.N./D.N.I.....Izena/Nombre.....
Abizenak/Apellidos.....
Helbidea/Dirección.....
Herria/Ciudad..... Telf./Tel.....
Kontuaren zenbakia/número de cuenta.....

Iz:Fdo



EUSKAL HERRIKO KONTZUMITZALEEN BATASUNA-EHKB UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI-UCE



Araba

UCE Gasteiz
José Lejarreta, 49 bis
01033VITORIA-GASTEIZ
Tlfno.: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99
E-mail: uce@ucee.e.telefonica.net

Bizkaia

UCE Bizkaia
Hurtado de Amezaga, 27-11º Dpto, 5
48008 BILBAO
Tlfno. 94 421 55 59 / Fax: 94 421 52 51
E-mail: ucebizkaia@euskalnet.net

Gipuzkoa

UCE Gipuzkoa
Untzaga Plaza s/n
20600 EIBAR
Tlfno./Fax: 943 20 19 87
E-mail: uce-eibar@ucg.e.telefonica.net

Idiaquez, nº 2 - 1º
20004 DONOSTIA
Tlfno.-Fax: 943 43 11 24
E-mail: uce-donostia@kontsumo.net

