

Para promover la transparencia de los servicios a móviles

AESAM abre un Servicio de Atención Telefónica al usuario y un buscador de empresas on-line

La Asociación de Empresas de Servicios a Móviles (AESAM) ha puesto en marcha un servicio de Atención Telefónica y un buscador de empresas disponible en la web de AESAM para atender posibles reclamaciones de usuarios sobre los servicios prestados por las empresas asociadas. La iniciativa, pionera en España y adoptada de forma voluntaria, pretende facilitar la identificación de cada una de las empresas proveedoras de servicios, dirigiendo hacia ellas las quejas y sugerencias de los usuarios a través de una línea abierta 24 horas.

Portal de voz

La línea 902 93 46 12 ofrece la posibilidad de hablar directamente con la empresa proveedora de un servicio marcando el número de cuatro cifras a través del cual se presta el servicio. Alternativamente, se puede dejar un mensaje en el buzón de voz, que será atendido por la empresa.

Buscador de Números Cortos

Junto a este portal de voz, AESAM ha puesto en marcha un buscador on-line que está disponible en su página web: www.aesam.org. Esta herramienta relaciona las empresas con los números cortos. Con sólo introducir el código de cuatro cifras al que se debe enviar el SMS, aparece el nombre, la dirección y el teléfono de la empresa proveedora del servicio.

Mayor información y transparencia de los servicios multimedia

Estas acciones responden al compromiso de las empresas de AESAM de mejorar la calidad de sus servicios, de acuerdo a las pautas establecidas en su Código de Autorregulación, que fue aprobado en junio de 2003.

Con esta iniciativa, AESAM quiere aumentar la transparencia y la calidad de los servicios que prestan las 14 empresas que integran la Asociación y ayudar al consumidor a optimizar el uso de los distintos servicios móviles. Estas medidas buscan también mejorar el conocimiento general sobre los servicios multimedia, evitar el fraude, consolidar el compromiso de AESAM con los usuarios y ayudar a los operadores a gestionar las dudas y reclamaciones que reciban.

El SMS, fuera de la normativa de tarificación adicional

En ese sentido, AESAM considera que esta iniciativa de protección al consumidor refuerza su postura respecto a la reciente Orden Ministerial reguladora de los derechos de los usuarios de servicios de tarificación adicional que exige la solicitud expresa del



titular del teléfono para algunos de estos servicios. AESAM estima que esta exigencia no debe hacerse extensible al SMS, ya que son servicios completamente distintos. Concretamente, la tarificación de los servicios SMS Premium es unitaria, su duración no puede ser indeterminada y exigen siempre la voluntad expresa del usuario.

Acerca de AESAM

AESAM reúne a las principales empresas que prestan en España servicios de transmisión de datos, imagen y sonido por medio del móvil. Estas empresas, que se sitúan en el corazón de la tecnología inalámbrica mediante su aportación al desarrollo de aplicaciones, productos y servicios de valor añadido, gestionaron más del 90% del tráfico de mensajes Premium enviados a través de móvil durante el año 2003. Durante 2003 las empresas de AESAM generaron una facturación de las empresas del sector de 99 millones de Euros. Esto representa un incremento del 6% respecto al ejercicio anterior.

La prestación de servicios de valor añadido a través del móvil ha pasado de ser un sector económico emergente a convertirse en uno de los ejes de la tecnología inalámbrica. Todo ello por su contribución al desarrollo de aplicaciones, productos y servicios de transmisión de datos, imagen y sonido por medio del teléfono móvil.

Para más información:

Carolina Cobos
b+c [business & culture]
Tel.: 91 357 3233
ccobos@bycl.com