

Presentación de reclamaciones por prestación de servicios de comunicaciones electrónicas

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ANTE EL OPERADOR:

Primeramente, el usuario debe formular su queja o su reclamación en el departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador, en el plazo de un mes desde que se tenga conocimiento del hecho que las motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes.

Si el medio habilitado por el operador para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Este servicio de atención al cliente, de carácter gratuito, deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, estando obligado el operador a comunicar al abonado el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN:

Una vez formulada la reclamación, si en el plazo de un mes no se hubiera obtenido una respuesta del operador o si ésta no fuera satisfactoria para los intereses del usuario, éste podrá presentar su reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sin perjuicio del derecho de los usuarios finales de presentar la reclamación ante las Juntas Arbitrales de consumo, conforme a su normativa reguladora, por ser el organismo competente para resolver las reclamaciones que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias:

- a). Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
- b). Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
- c). Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.
- d). Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- e). Contratación no solicitada por el usuario.
- f). Averías e interrupciones del servicio.
- g). Incumplimiento de ofertas por el operador.
- h). Incumplimiento del derecho de desconexión.
- i). Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
- j). Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.

- k). Demás conflictos que pudieran surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en la Carta de derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas.

Los usuarios podrán presentar y consultar sus reclamaciones por vía telemática, a través de la página web www.usuariostelego.es, si disponen de firma electrónica o, en su defecto, a través del teléfono 901.33.66.99, todo ello sin perjuicio de su derecho a presentarla ante las Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a su normativa reguladora.

Reclamaciones no incluidas en el procedimiento ante la SETSI.

No podrán ser objeto del procedimiento de reclamación antes indicado las controversias que estén reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, tales como:

- a) La procedencia de indemnización por posibles daños y perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación.
- b) La posible existencia de cláusulas abusivas según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre,
- c) Las posibles infracciones de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.
- d) Las materias relacionadas con la protección de datos personales.
- e) Las denuncias por incumplimiento de normativa reguladora de las relaciones entre operadores cuya competencia corresponda a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
- f) Todas aquellas otras materias que deban ser conocidas necesariamente por los Juzgados y Tribunales.
- g) Las reclamaciones dirigidas a otras Administraciones públicas con competencia en la protección de los consumidores y usuarios.

Tampoco podrán ser objeto de dicho procedimiento los asuntos que no formen parte de la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas, por referirse a materias tales como:

- a) Las actuaciones, o falta de actuación, del operador en lo relativo a derechos de ocupación, de paso o servidumbres relativos a instalaciones físicas, cableado o antenas.
- b) Las materias relacionadas con aparatos terminales de telecomunicaciones o con instalaciones situadas tras el punto de terminación de red.

Tampoco podrán incluirse en el procedimiento anterior los asuntos sobre los que haya recaído laudo arbitral.