

RECLAMACIONES ANTE LOS OPERADORES DE TELEFONÍA

¿Quién no ha tenido alguna vez algún problema con su operador de telefonía? Muchas veces no tenemos la información suficiente para poder resolver satisfactoriamente un conflicto con nuestro operador. Aquí te damos las claves para ejercitar tus derechos.

En primer lugar, debemos conocer cuál es la **legislación aplicable** en la materia para poder consultarla. Básicamente hay dos fuentes:

- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Ante cualquier cuestión o problema que nos surja, deberemos dirigirnos al departamento o servicio especializado de atención al cliente de nuestro operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

El servicio de atención al cliente de nuestro operador deberá prestarnos asistencia de manera gratuita, dejando constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realicemos. A dichos efectos, el operador estará obligado a comunicarnos el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones. El operador deberá admitir, en todo caso la vía telefónica para la presentación de reclamaciones.

Si el medio habilitado por el operador para la atención de reclamaciones, incidencias o gestiones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación, por ejemplo, vía correo electrónico.

Además de la vía telefónica, podemos ejercitar nuestro derecho a reclamar a través de internet (página web del operador), por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales.

En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las siguientes vías:

- Por teléfono Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones: 901.33.66.99 y 968 010 362.
- A través de la página web, con certificado digital o sin él:
<http://www.usuariosteleco.es/PresentacionElectronica/Paginas/ReclamacionesTelematicas.aspx>
- Juntas Arbitrales de Consumo:
 - Se trata de un procedimiento para usuarios finales que sean personas físicas. Puede acudirse a ellas tanto si se tiene conocimiento de que el operador se encuentra previamente sometido a las Juntas Arbitrales como si no, aunque lo más probable es que si no lo estaba previamente tampoco se someta en esta ocasión.
 - Para saber si tu operador está sometido a las Juntas Arbitrales puedes acudir a la web del Instituto Nacional de Consumo.
- La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo:
 - Los usuarios finales que sean personas físicas podrán presentar sus reclamaciones ante esta Oficina en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas.
 - En este caso, un autónomo como usuario de los servicios podría reclamar, sin embargo, una empresa no. En el caso de las empresas, personas jurídicas, deberán reclamar ante la Junta Arbitral, y en caso de no obtener una solución satisfactoria, únicamente les quedaría la vía judicial.

- El plazo para acudir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.

- Las reclamaciones se podrá presentar en la propia Oficina, o por escrito en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, así como en las oficinas de Correos.
 - A la hora de presentar la reclamación, es muy útil que justifiquemos la reclamación con toda la documentación posible (facturas, copias del contrato, número de queja presentada ante el operador, etc.)

- Nos debemos dirigir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en la C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid).

- Una vez realizados los trámites oportunos, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

- La Oficina tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella. Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.