

CÓMO RECLAMAR EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

EXISTEN DOS VÍAS PARA CONSEGUIR QUE SE ATIENDAN NUESTRAS RECLAMACIONES: A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES, O BIEN MEDIANTE EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO. NO DUDE EN PEDIR A LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS QUE LE AYUDEN EN EL PROCESO.

Primero, se debe interponer una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente del propio operador.

- Plazo: un mes desde que se tiene conocimiento del hecho que la motiva; si se trata de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

- Puede hacerlo por vía telefónica, por internet, por correo postal o directamente en las oficinas comerciales.

- El operador está obligado a facilitar al usuario un número de referencia para dar constancia de la solicitud.

- Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación.

Segundo, si en el plazo de un mes no ha recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, puede acudir a la Oficina de Atención al Usuario de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

- Es preciso que haya reclamado previamente ante su operador; deberá acreditarlo.

- Tres meses es el plazo del que se dispone para hacer llegar nuestra reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, tras la contestación de nuestro operador.

- La Oficina de la Secretaría de Esta-

LAS RESOLUCIONES DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO SON VINCULANTES

do dispone de seis meses para resolver desde que el usuario presenta la reclamación ante ella.

- Si la resolución es favorable al usuario, puede incluir la restitución de derechos vulnerados o la devolución de las cantidades indebidas.

- Las reclamaciones pueden enviarse:

- Por vía telemática:

www.usuarioteleco.es

- Por vía postal certificada: c/ Capitán Haya, nº 41, 28071 (Madrid).

- Presentarla en cualquier registro de un órgano administrativo.

OTRA OPCIÓN: EL ARBITRAJE DE CONSUMO

El Sistema Arbitral de Consumo es una vía de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios, y los productos, vendedores o prestadores de servicios con quienes han realizado sus compras o actos de consumo.

Las características y el desarrollo del sistema actualmente consolidado permiten resaltar lo positivo del mismo.

Así, el Sistema Arbitral de Consumo es, principalmente:

- **Rápido:** Los asuntos se tramitan y resuelven con rapidez, en breve tiempo, máximo 4 meses desde que las partes deciden acogerse al Sistema.

- **Económico:** Ya que es gratuito tanto para el consumidor como para la empresa. Sólo puede llegar a costearse, y en determinados casos, la prueba pericial si fuera necesaria.

- **Voluntario:** Porque la adhesión al Sistema es libre. Es necesario pues, que ambas partes se comprometan a aceptar el arbitraje.

- **Participativo:** Porque se supone un sistema de autorregulación de los conflictos, pues dos terceras partes del Tribunal o Colegio Arbitral están formadas por representantes de consumidores y empresarios.

- **Eficaz:** Los laudos o resoluciones arbitrales de la Instancia Arbitral de Consumo son vinculantes y ejecutivos.

No obstante, si desea una mayor información sobre este estudio o sobre cualquier otro tema, no duden en acudir a nuestra sede:

AICAR-ADICAE
C/ Gavin 12, local
976390060. www.adicae.net
aicar.aragon@adicae.net