

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

INSTRUCCIONES PARA REALIZAR UNA RECLAMACIÓN A EMPRESAS DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES.



En primer lugar, aclaremos algunos conceptos:

¿ Qué es una empresa de telefonía y comunicaciones de ámbito nacional ?

Se trata de una empresa que presta un servicio telefónico fijo o móvil, de Internet, de SMS, o cualquier otro medio de comunicación en todo el territorio nacional. El servicio prestado en telefonía fija puede ser tanto de línea telefónica como de consumo por llamadas. También puede ser de consumo de llamadas mediante el sistema de preasignación telefónica e incluso de acceso a Internet. En lo que se refiere a telefonía móvil, el servicio prestado puede ser por contrato o tarjeta, por SMS, por navegación en Internet, por servicios GPS así como los servicios de descargas de utilidades multimedia en la terminal. Todo esto también incluyen todos aquellos servicios prestados como consecuencia de la portabilidad.



¿ Quién puede reclamar ?

Puede reclamar solo la persona que figure en el contrato del servicio o facturas de cobro, o sea el titular del servicio siempre que sea consumidor final. Si su reclamación se hace sobre deficiencias en el teléfono de su domicilio, si es consumidor final, si por el contrario dichas deficiencias le ocurren en el teléfono de su oficina o empresa, las Administraciones de Consumo en este caso no tienen competencias ya que dicho servicio está destinado a una explotación, ya sea industrial, comercial o fabril. En cuyo caso tendría que dirigirse a los Tribunales Ordinarios.

¿ Por que causas se puede reclamar ? Las causas por las que se puede motivar una reclamación son muchas y muy diversas, aunque las mas frecuentes son: Por negativa injustificada a tramitar la baja del cliente una vez solicitada esta, por deficiencias en el servicio prestado, por tramitar el alta en el servicio sin consentimiento del cliente, por envíos y contrataciones de promociones y ofertas no solicitadas por el cliente y sin la autorización previa del mismo.



