\* Si has decidido no pagar alguna factura, la compañía puede incluirte en un fichero de “morosos”, pero si presentas con anterioridad una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, el operador no te podrá incluir en el fichero hasta que no se haya resuelto la reclamación.

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

RECLAMACIÓN OPERADORES

Tiene como ventajas respecto a Consumo que no importa que la compañía acepte el arbitraje, todas las empresas están sometidas y acatan sus decisiones.

* No se puede pedir indemnización por daños y perjuicios.
* No se tratan reclamaciones por permanencia o equipos.
* Se debe haber presentado la reclamación ante Atención al cliente en un mes, desde entonces, si la respuesta es insatisfactoria, se tiene 3 meses para reclamar ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
* Se presenta mediante carta por escrito a c/ Capitán Haya nº41, Madrid, 28071 o a través e internet mediante firma electrónica.
* En un plazo de 6 meses comunicaran la decisión.
* Normalmente se acude a una Junta Arbitral de Consumo para solicitar un Arbitraje. ( pequeño juicio de carácter gratuito que se resuelve mediante una sentencia y es de obligado cumplimiento por el operador en cuestión).
* La solicitud se presenta ante la Oficina Municipal de Consumo más cercana.
* NO están adheridos al sistema de Arbitraje, ONO y Jazztel.
* Una vez iniciado el arbitraje, se pondrán en contacto contigo para conocer tus argumentos. Entonces podrás adjuntar pruebas.
* En un máximo de 6 meses, la junta tomara una decisión que tendrá valor de Resolución Judicial.

Esta resolución, es recurrible.

Como alternativa a CONSUMO:

RECLAMACIÓN EN CONSUMO

Si el cliente no ha resuelto el problema en la Oficina de Atención al Cliente, tiene 3 meses para presentar una reclamación ante:

Interpuesta la reclamación:

* 1 mes para poner la reclamación desde que se descubre el problema. EJ: factura errónea.
* La queja se debe realizar a través del numero gratuito, email, formulario web o carta.
* El operador esta obligado a proporcionarte un numero de referencia sobre la reclamación interpuesta.
* La compañía tiene plazo de un mes para responder.

Si no lo hace, puedes acudir a CONSUMO o M. INDUSTRIA

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL OPERADOR