



Servicio de defensa del cliente

Guía de preguntas y respuestas



Telefonica







Índice

● Principales características del Servicio de Defensa del Cliente	4
● El Servicio de Defensa del Cliente	6
● Tramitación y resolución de las reclamaciones	8

3



Principales características

Fruto del compromiso adquirido por el Grupo Telefónica con sus clientes nace en el año 2006 el **Servicio de Defensa del Cliente de Telefónica.**

El **Servicio de Defensa del Cliente** abre una nueva vía de relación de Telefónica con sus clientes y se constituye como entidad independiente de las Empresas del Grupo Telefónica, lo que contribuye a su carácter objetivo e imparcial en la realización de sus funciones y la defensa de los derechos de los clientes del Grupo.

4

En este sentido, el Servicio de Defensa del Cliente proporciona una vía de revisión a los clientes que previamente hayan acudido a las vías ordinarias de presentación de reclamaciones que Telefónica pone a su disposición, actuando por tanto, como mecanismo de segunda instancia. Asimismo, el Servicio de Defensa del Cliente será responsable de identificar a partir de los casos analizados, oportunidades de mejora en los procesos y actuaciones que llevan a cabo actualmente las empresas del Grupo en su relación con los clientes.





Pioneros en la protección de tus derechos

Con esta iniciativa, Telefónica, como empresa líder en el sector de la telecomunicaciones en España, ha querido dar un paso adelante en su compromiso de calidad con sus clientes, siendo el primer y único operador del sector que ha creado de forma pro activa una unidad de estas características.



El Servicio de Defensa del Cliente

¿En qué consiste el Servicio de Defensa del Cliente?

El Servicio de Defensa del Cliente, tiene como principal objetivo la defensa y protección de los derechos de los clientes del Grupo Telefónica. Para ello, facilita una posible vía de revisión en las condiciones y plazos definidos a la resolución emitida por la empresa.

El Servicio de Defensa del Cliente se caracteriza por:

6

- Ser un área independiente de las Líneas de Negocio del Grupo Telefónica.
- Implantarse de manera voluntaria por el Grupo Telefónica.
- Garantizar la aplicación de criterios justos y equitativos en la evaluación y resolución de las reclamaciones presentadas por los clientes del Grupo Telefónica al Servicio de Defensa del Cliente.

¿Qué empresas del Grupo Telefónica se encuentran adheridas al Servicio de Defensa del Cliente?

Las empresas del Grupo adheridas al SDC son: Telefónica de España y Telefónica Móviles España.





¿Cuáles son las principales funciones del Servicio de Defensa del Cliente?

- Gestionar y resolver las reclamaciones presentadas por los clientes.
- Identificar, a partir de las reclamaciones presentadas, las oportunidades de mejora respecto del grado de orientación al cliente de los procesos y prácticas internas del Grupo Telefónica.
- Proponer y canalizar, a las áreas del negocio oportunas, las acciones de mejora necesarias para acometer las necesidades identificadas.
- Comunicar a la Dirección del Grupo Telefónica, y en los foros y comités pertinentes, las propuestas de oportunidades e iniciativas de mejora para fomentar su puesta en práctica en pro de los derechos de los clientes.
- Participar en la interlocución del Grupo con Organismos Oficiales y Organizaciones de consumidores.



Nos mueve la
objetividad e
independencia

7

El Servicio de Defensa del Cliente está guiado por los principios de objetividad e independencia, con el fin de actuar en defensa y protección de los derechos de sus clientes.



Tramitación y resolución de las reclamaciones

¿Quién puede acudir al Servicio de Defensa del Cliente?

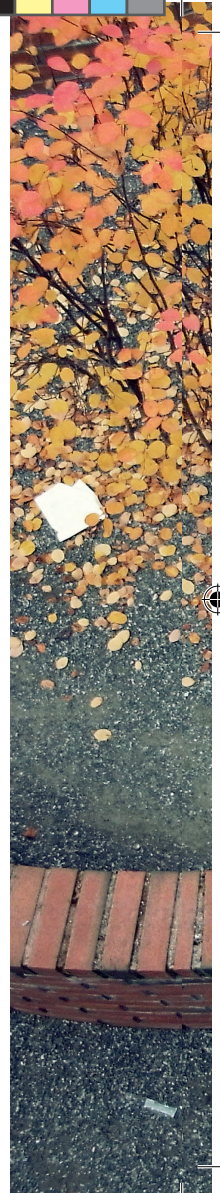
Pueden acudir todos los clientes (personas físicas o jurídicas) que hayan contratado los servicios prestados por las Empresas del Grupo Telefónica adheridas a esta iniciativa.

8

Los clientes del Grupo Telefónica pueden dirigirse al Servicio de Defensa del Cliente tanto personalmente, como a través de sus órganos representativos (ej. Asociaciones de Consumidores).

¿Qué tipo de reclamaciones puede atender el Servicio de Defensa del Cliente?

El Servicio de Defensa del Cliente puede atender, en las condiciones previstas en su Reglamento, reclamaciones relativas a cualquier aspecto del servicio prestado por las Empresas del Grupo Telefónica adheridas a esta iniciativa (Facturación y Cobro, Mantenimiento, Provisión, Atención al Cliente, Servicio Postventa...).





Actuamos en última instancia

El Servicio de Defensa del Cliente atiende, en segunda instancia, a aquellos clientes que anteriormente han reclamado ante el Servicio de Atención al Cliente de la Empresa y no están satisfechos con la respuesta recibida.

¿Qué requisitos han de cumplir las reclamaciones que puede atender el Servicio de Defensa del Cliente?

Las reclamaciones a gestionar por el Servicio de Defensa del Cliente han de cumplir, entre otros, los siguientes requisitos:

- Que el cliente se haya dirigido con anterioridad y formalmente a los Servicios de Atención al cliente de la Empresa, y no esté de acuerdo con la respuesta recibida o no haya recibido respuesta por parte de los mismos en un plazo máximo de 30 días.
- Que el cliente no haya presentado su reclamación ante una Junta Arbitral, una autoridad judicial o una Administración Pública u Organismo dependiente de ella que tenga competencia en temas relacionados con los servicios que presta Telefónica.
- Que el motivo de la reclamación no sea materia excluida del ámbito de Servicio de Defensa del Cliente (incluidas en el Artículo 5 del Reglamento de Defensa del Cliente).



Entre estas materias excluidas se cuentan:

- Las reclamaciones derivadas de las relaciones comerciales mantenidas por el cliente con empresas del Grupo Telefónica fuera del territorio español.
- Las reclamaciones que incluyan solicitudes adicionales de indemnización por daños y perjuicios derivadas del funcionamiento normal o anormal de los servicios prestados.
- Las solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija y de acceso a los servicios disponibles y al resto de obligaciones de servicio público.
- Las reclamaciones relativas a los servicios de tarificación adicional que se refieran al servicio de información, prestado por el proveedor de servicios de tarificación adicional, y no al servicio telefónico soporte, prestado por el operador de telefonía.
- Las reclamaciones relativas a los servicios móviles prestados por un proveedor de contenidos ajeno al Grupo Telefónica que se refieran al servicio de información, y no al servicio telefónico soporte, prestado por el operador de telefonía móvil.
- Las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con las filiales del Grupo Telefónica adheridas al presente Reglamento o con los canales de distribución de éstas.
- Las reclamaciones en las que la cuantía de la petición o pretensión del cliente supere el umbral de 10.000€.



¿Cuál es el procedimiento para presentar una reclamación ante el Servicio de Defensa del Cliente?

Los clientes deberán rellenar el formulario que aparece en el apartado sobre el Servicio de Defensa del Cliente en la página web: **www.telefonica.es**.

Puede identificarse con:

- Usuario y contraseña de Mi Movistar ó
- Certificado Digital
DNI electrónico
Certificado emitido por la FNMT-RCM



12



¿Cuáles son los plazos para reclamar?

El plazo máximo para la presentación de reclamaciones ante el Servicio de Defensa del Cliente, será de un año a partir de la fecha en la que tuvo lugar el hecho que dio origen a la reclamación (hecho causal). Las reclamaciones presentadas fuera de este plazo, no serán admitidas a trámite.

¿El cliente recibirá noticias sobre el estado de su reclamación?

Tras la recepción de la reclamación, el Servicio de Defensa del Cliente determinará, en base a lo dispuesto en el Reglamento, si la reclamación entra dentro de su ámbito de competencia. En cualquier caso, se enviará un escrito al cliente comunicándole el estado de la reclamación presentada ante dicho Servicio.



¿Qué información debe contener la reclamación?

Con objeto de que el Servicio de Defensa del Cliente pueda analizar en detalle la reclamación formulada por el cliente y emitir una resolución sobre la misma, el reclamante deberá aportar la siguiente información:

- Clientes persona física: nombre, apellidos, domicilio y DNI del reclamante, y si la hubiere, de la persona que actúe como representante.
- Clientes persona física: nombre, apellidos, domicilio y DNI del reclamante, y si la hubiere, de la persona que actúe como representante
- Clientes persona jurídica: razón social, domicilio y CIF, así como los datos de contacto (nombre, apellidos y teléfono de contacto) de la persona que en representación de la empresa se dirige al Servicio de Defensa del Cliente.
- En el caso de que la reclamación se presente por medio de un representante del cliente, deberá constar acreditada tal condición.
- Identificación de la Empresa del Grupo Telefónica con relación a la cual se han producido los hechos objeto de la reclamación.
- Descripción pormenorizada de los hechos que motivan la reclamación, y petición que formula el usuario.
- La documentación en la que el usuario fundamenta su reclamación y toda aquella que se haya intercambiado entre el cliente y la Empresa en relación con el incidente y la reclamación.
- Lugar y fecha.



¿Cuál es el plazo de resolución de la reclamación por el Servicio de Defensa del Cliente?

El Servicio de Defensa del Cliente, dictará una resolución motivada en el plazo no superior a dos meses, contados desde la fecha de envío al cliente del pertinente acuse de recibo de la reclamación.

Las reclamaciones dirigidas al Servicio de Defensa del Cliente, no interrumpirán en ningún caso, el cómputo de los plazos legalmente establecidos para la interposición de los recursos previstos por la legislación vigente.

¿Cómo se informará al cliente del resultado de la reclamación?

14

El Servicio de Defensa del Cliente comunicará oficialmente su resolución al cliente mediante escrito dirigido a la dirección de contacto facilitada (email), así como a la Empresa del Grupo afectada por la reclamación para su conocimiento y ejecución.

¿Qué efecto tienen las resoluciones tomadas por el Servicio de Defensa del Cliente?

Las resoluciones emitidas por el Servicio de Defensa del Cliente serán vinculantes para las empresas del Grupo Telefónica adheridas, que deberán proceder a su cumplimiento en el plazo señalado en la resolución.

Si el cliente no está de acuerdo con la resolución emitida, no podrá recurrir dicha resolución ante el propio Servicio de Defensa del Cliente, sin perjuicio de los derechos que al usuario le reconoce la legislación vigente.





¿Son públicos los datos relativos a las reclamaciones?

La información de los expedientes de reclamaciones tendrá carácter reservado y únicamente las partes afectadas tendrán derecho a conocer su contenido.



Servicio de Defensa del Cliente
Telefónica S.A.
Gran Vía, 28 -28013 Madrid

Telefónica

