



# Servei de defensa del client

## Guia de preguntes i respostes



*Telefonica*







# Índex

|                                                                   |   |
|-------------------------------------------------------------------|---|
| ● Principals característiques<br>del Servei de Defensa del Client | 4 |
| ● El Servei de Defensa del Client                                 | 6 |
| ● Tramitació i resolució<br>de les reclamacions                   | 8 |



# Principals característiques

Fruit del compromís adquirit pel Grup Telefónica amb els seus clients neix l'any 2006 el **Servei de Defensa del Client de Telefónica**.

El **Servei de Defensa del Client** obra una nova via de relació de Telefónica amb els seus clients i es constitueix com entitat independent de les empreses del Grup Telefónica, la qual cosa contribueix al seu caràcter objectiu i imparcial en l'execució de les seves funcions i la defensa dels drets dels clients del Grup.

En aquest sentit, el Servei de Defensa del Client proporciona una via de revisió als clients que prèviament hagin utilitzat les vies ordinàries de presentació de reclamacions que Telefónica posa a la seva disposició i actua, per tant, com a mecanisme de segona instància. Així mateix, el Servei de Defensa del Client serà responsable d'identificar, a partir dels casos analitzats, oportunitats de millora en els processos i les actuacions que duen a terme actualment les empreses del Grup en la seva relació amb els clients.





# Pioners en la protecció dels teus drets

5

Amb aquesta iniciativa Telefónica, com a empresa líder en el sector de les telecomunicacions a Espanya, ha volgut donar un pas endavant en el seu compromís de qualitat amb els seus clients, i és el primer i únic operador del sector que ha creat de manera proactiva una unitat d'aquestes característiques.



# El Servei de Defensa del Client

## En què consisteix el Servei de Defensa del Client?

El Servei de Defensa del Client té com a principal objectiu la defensa i la protecció dels drets dels clients del Grup Telefónica. Per això facilita una possible via de revisió en les condicions i els terminis definits a la resolució emesa per l'empresa.

El Servei de Defensa del Client es caracteritza per:

- Ser una àrea independent de les línies de negoci del Grup Telefónica.
- Implantar-se de manera voluntària pel Grup Telefónica.
- Garantir l'aplicació de criteris justos i equitatius en l'avaluació i resolució de les reclamacions presentades pels clients del Grup Telefónica al Servei de Defensa del Client. La seva actuació es guiarà pels principis d'objectivitat i independència, a fi d'actuar en defensa i protecció dels drets dels seus clients.

## Quines empreses del Grup Telefónica estan adherides al Servei de Defensa del Client?

Les empreses del Grup adherides al SDC són: Telefónica de España i Telefónica Móviles España.





## Quines són les principals funcions del Servei de Defensa del Client?

- Gestionar i resoldre les reclamacions presentades pels clients.
- Identificar, a partir de les reclamacions presentades, les oportunitats de millora respecte del grau d'orientació al client dels processos i les pràctiques internes del Grup Telefónica.
- Proposar i canalitzar, a les àrees del negoci oportunes, les accions de millora necessàries per emprendre les necessitats identificades.
- Comunicar a la Direcció del Grup Telefónica, i als fòrums i comitès pertinents, les propostes d'oportunitats i iniciatives de millora per fomentar-ne la posada en pràctica en pro dels drets dels clients.
- Participar en la interlocució del Grup amb Organismes Oficials i organitzacions de consumidors.



7

Ens mou  
l'objectivitat i  
la independència

**El Servei de Defensa del Client està guiat pels principis d'objectivitat i la independència, amb la finalitat d'actuar en defensa i protecció dels drets dels seus clients.**



# Tramitació i resolució de les reclamacions

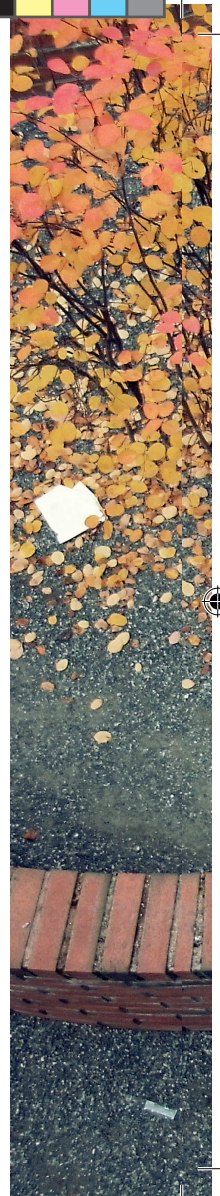
## Qui pot acudir al Servei de Defensa del Client?

Poden acudir-hi tots els clients (persones físiques o jurídiques) que hagin contractat els serveis prestats per les empreses del Grup Telefónica adherides a aquesta iniciativa.

- 8 Els clients del Grup Telefónica es poden adreçar al Servei de Defensa del Client tant personalment, com a través dels seus òrgans representatius (p.e. associacions de consumidors).

## Quin tipus de reclamacions pot atendre el Servei de Defensa del Client?

El Servei de Defensa del Client pot atendre, en les condicions que preveu el Reglament, reclamacions relatives a qualsevol aspecte del servei prestat per les empreses del Grup Telefónica adherides a aquesta iniciativa (facturació i cobrament, manteniment, provisió, atenció al client, servei postvenda...).





## Actuem en última instància

El Servei de Defensa al Client atén, en segona instància, aquells clients que anteriorment han reclamat davant el Servei d'Atenció al Client de l'Empresa i no estan satisfets amb la resposta que han rebut.



## Quins requisits han de complir les reclamacions que pot atendre el Servei de Defensa del Client?

Les reclamacions que gestionarà el Servei de Defensa del Client han de complir entre altres els requisits següents:

- Que el client s'hagi adreçat amb anterioritat i formalment als Serveis d'atenció al client de l'empresa, i no estigui d'acord amb la resposta rebuda o no hagi rebut cap resposta per part d'aquests Serveis en un termini màxim de 30 dies.
- Que el client no hagi presentat la seva reclamació davant d'una Junta Arbitral, una autoritat judicial o una Administració Pública Organisme depenent d'aquesta que tingui competència en temes relacionats amb els serveis que presta Telefónica.
- Que el motiu de la reclamació no sigui una matèria exclosa de l'àmbit de Servei de Defensa del Client (incloses en l'article 5 del Reglament de Defensa del Client).



## Entre aquestes matèries excloses hi figuren:

- Les reclamacions derivades de les relacions comercials mantingudes pel client amb empreses del Grup Telefónica fora del territori espanyol.
- Les reclamacions que incloguin sol·licituds addicionals d'indemnització per danys i perjudicis derivades del funcionament normal o anormal dels serveis prestats.
- Les sol·licituds de connexió a la xarxa telefònica pública fixa i d'accés als serveis disponibles i a la resta d'obligacions de servei públic.
- Les reclamacions relatives als serveis de tarifació addicional que es refereixin al servei d'informació, prestat pel proveïdor de serveis de tarifació addicional, i no al servei telefònic suport, prestat per l'operador de telefonia.
- Les reclamacions relatives als serveis mòbils prestats per un proveïdor de continguts aliè al Grup Telefónica que es refereixin al servei d'informació, i no al servei telefònic suport, prestat per l'operador de telefonia mòbil.
- Les reclamacions per equips, terminals i serveis que no hagin estat adquirits directament o contractats amb les filials del Grup Telefónica adherides al present Reglament o amb els canals de distribució d'aquestes.
- Les reclamacions en què la quantitat de la petició o pretensió del client superi el llindar de 10.000 euros.



## Cuin és el procediment per presentar una reclamació davantdel Servei de Defensa del Client?

Els clients hauran emplenar el formulari que apareix a l'apartat sobre el Servei de Defensa del Client a la pàgina web:[www.telefonica.es](http://www.telefonica.es).

### Pot identificar-se amb:

- L'usuari i la contrasenya del "Meu Movistar" o
- Certificat digital  
DNI electrònic  
Certificat emès per la FNMT-RCM)



12



## Quins són els terminis per reclamar?

El termini màxim per a la presentació de reclamacions davant del Servei de Defensa del Client serà d'un any a partir de la data en què va tenir lloc el fet que va originar la reclamació (fet causal). Les reclamacions presentades fora d'aquest termini no seran admeses a tràmit.

## El client rebrà notícies sobre l'estat de la seva reclamació?

Després de la recepció de la reclamació, el Servei de Defensa del Client determinarà, d'acord amb el que disposa el Reglament, si la reclamació entra dins del seu àmbit de competència. En qualsevol cas, s'enviarà un escrit al client comunicant-li l'estat de la reclamació presentada davant d'aquest Servei.





## Quina informació ha de contenir la reclamació?

Amb la finalitat que el Servei de Defensa del Client pugui analitzar al detall la reclamació formulada pel client i emetre'n una resolució, caldrà que el reclamant aporti la informació següent:

- Clients persona física: nom, cognoms, domicili i DNI del reclamant, i si n'hi ha, de la persona que actuï com a representant.
- Clients persona física: nom, cognoms, domicili i DNI del reclamant, i si n'hi ha, de la persona que actuï com a representant
- Clients persona jurídica: raó social, domicili i CIF, així com les dades de contacte (nom, cognoms i telèfon de contacte) de la persona que en representació de l'empresa es dirigeix al Servei de Defensa del Client.
- En el cas que la reclamació es presenti mitjançant un representant del client, haurà de constar acreditada tal condició.
- Identificació de l'Empresa del Grup Telefónica amb relació a la qual s'han produït els fets objecte de la reclamació.
- Descripció detallada dels fets que motiven la reclamació, i petició que formula l'usuari.
- La documentació en què l'usuari fonamenti la seva reclamació i tota aquella que s'hagi intercanviat entre el client i la Empresa en relació amb l'incident i la reclamació.
- Lloc ldata .





## **Quin és el termini de resolució de la reclamació pel Servei de Defensa del Client?**

El Servei de Defensa del Client dictarà una resolució motivada en el termini no superior a dos mesos comptats des de la data d'enviament al client del pertinent acusament de recepció de la reclamació.

Les reclamacions adreçades al Servei de Defensa del Client no interrompan, en cap cas, el còmput dels terminis establerts legalment per a la interposició dels recursos previstos per la legislació vigent.

## **Com s'informarà el client del resultat de la reclamació?**

14

El Servei de Defensa del Client comunicarà oficialment la seva resolució al client per mitjà d'un escrit dirigit a l'adreça de contacte facilitada (email), com també a l'empresa del Grup afectada per la reclamació per al seu coneixement i execució.

## **Quin efecte tenen les resolucions preses pel Servei de Defensa del Client?**

Les resolucions emeses pel Servei de Defensa del Client seran vinculants per a les empreses del Grup Telefónica adherides, que hauran de procedir a complir-les en el termini assenyalat en la resolució.

Si el client no està d'acord amb la resolució emesa, no la podrà recórrer davant del mateix Servei de Defensa del Client, sense perjudici dels drets que a l'usuari li reconeix la legislació vigent.



## **Són públiques les dades relatives a les reclamacions?**

La informació dels expedients de reclamacions tindrà caràcter reservat i únicament les parts afectades tindran dret a conèixer-ne el contingut.



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

*Telefónica*

