



Bezzeroaren babeserako zerbitzua

Galdera eta erantzunen gida



Telefonica







aurkibidea

● Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren ezaugarri Nagusiak	4
● Bezeroaren Babeserako Zerbitzua	6
● Kexen bideratze eta ebazpena	8



Ezaugarri nagusiak

Grupo Telefónica taldeak bere bezeroekin hartutako konpromisoaren ondorioz, 2006. urtean **Telefónicaren Bezeroaren Babeserako Zerbitzua** sortu zen.

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak Telefónicaren eta bere bezeroen arteko harremanbide berri bat ireki du eta Grupo Telefónica taldeko Enpresekiko burujabea den erakunde bezala eratu da, horrela bere eginkizunak betetzerakoan objektibotasuna eta inpartzialtasuna bultzatuz, eta Taldearen bezeroen eskubideen babesa indartuz. Ildo horretan, kexa egiteko Telefónicak bezeroaren eskura jartzen dituen ohiko bideak erabili dituzten bezeroei berraztertzeko bidea eskaintzen die Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak, beraz, bigarren aldirako mekanismoa dugu.

Era berean, aztertutako kasuetan oinarrituz, Taldeko enpresek beren bezeroekin harremanetan jartzerakoan martxan jarritako prozesu eta ekintzetan hobekuntza aukerak identifikatzeko erantzukizuna izango du Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak.



Zure eskubideen babesean aitzindariak

Ekimen honekin, Telefónicak, hots, Espainian telekomunikazio sektorean nagusi den enpresak, beren bezeroekin kalitate konpromisoan aurrerantz pauso bat eman nahi izan du; izan ere, sektore honetan ezaugarri hauetako unitate bat proaktiboki sortu duen lehenengo operadorea da, baita bakarra ere.



Bezeroaren Babeserako Zerbitzua

Zertan datza Bezeroaren Babeserako Zerbitzua?

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak duen lehen helburua, Grupo Telefónicaren bezeroen eskubideen babesa eta defentsa da. Horretarako, enpresak jaulkitako ebazpena berraztertzeko bide posible bat ematen du, zehaztutako baldintza eta epeen barruan.

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren ezaugarriak hauek dira:

- Grupo Telefónicaren Negozio Lineekiko esparru burujabea da.
- Grupo Telefónicak borondatez ezarri du.
- Grupo Telefónicaren bezeroek Bezeroaren Babeserako Zerbitzuari egindako kexak ebaluatu eta ebazterakoan, irizpide zuzen eta berdintsuak aplikatzea bermatzen du. Bere ekiteko modua objektibotasun eta independentzia printzipioetan oinarriturik egongo da, bere bezeroen eskubideen babes eta defentsaren alde ekiteko asmoz.

Zein dira Bezeroaren Babeserako Zerbitzuari atxikita dauden Grupo Telefónicako enpresak?

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuari loturik dauden Taldeko enpresak, Telefónica de España eta Telefónica Móviles España.





Zein dira Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren eginkizun nagusiak?

- Bezeroek aurkeztutako kexak kudeatu eta ebaztea.
- Grupo Telefónicaren barne prozesu eta praktikak bezeroarengana orientaturik egoteari dagokionez, aurkeztutako kexetan oinarrituz, hobekuntza aukerak identifikatzea.
- Identifikatutako beharrei ekiteko beharrezkoak diren hobekuntza ekintzak Negozio Eremu egokietara bideratu eta proposatzea.
- Grupo Telefónicaren Zuzendaritzari, eta foro eta batzorde egokietan, aukera proposamenak eta hobekuntza ekimenak jakinaraztea, bezeroen eskubideen alde martxan jartzea bultzatzeko.
- Taldearen Organismo eta Kontsumitzaileen elkarten arteko elkarriketetan parte hartzea



objektibotasunak
eta
independentziak
mugitzen gaitu

**Bezeroaren Babeserako
Zerbitzua objektibotasun eta
independentzia printzipioek
gidatzen dute, beren bezeroen
eskubideen defentsa eta
babesaren alde egiteko.**





Tramitazioa eta ebazpena erreklamazioak

Nork jo dezake Bezeroaren Babeserako Zerbitzuarengana?

Ekimen honetan harpidetza hartu duten Grupo Telefónicaren Enpresek emandako zerbitzuak kontratatu dituzten bezero guztiek (pertsona fisiko edo juridikoak) jo dezakete.

- 8 Grupo Telefónicaren bezeroek, Bezeroaren Babeserako Zerbitzuarengana pertsonalki edo organo ordezkarien bidez jo dezakete (adibidez, Kontsumitzaileen Elkarteen bidez).

Zer erreklamatu daiteke zerbitzatzeko Bezeroaren Babeserako Zerbitzua?

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak, bere Araudian ezarritako baldintzen mende, ekimen honetan harpidetza hartu duten Grupo Telefónicaren Enpresek emandako zerbitzuarekin zerikusia duen edozein kehari erantzun diezaioke (Fakturazioa eta Kobrantza, Mantentzea, Horniketa, Bezeroaren Arreta, Saldu Osteko Zerbitzua...).





Azken ahalegin a egiten dugu

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak, aurretik Bezeroaren Arreta Zerbitzura jo duten eta jasotako erantzunarekin pozik ez dauden bezeroei bigarren ekinaldian erantzungo die.



Zein dira Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak kudeatu ditzakeen kexen betekizunak?

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak kudeatu beharreko kexek honako betekizunak bete beharko dituzte, besteak beste:

- Bezeroak aurretik eta formalki Enpresaren Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarengana jo behar izan du, baina jaso duen erantzunarekin ez dago ados edo erantzunik ez du jaso 30 eguneko epea igarota.
- Bezeroak Kontsumoko Arbitraje Batzordean, edo Administrazio Publikoan edo, honen mende egonik, Telefonicaren zerbitzuekin zerikusia duten gaitan eskumena duen erakunderen batean kexarik ez du aurkeztu.
- Kexaren xedeak Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren esparrutik kanpo ez du egon behar (Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren Araudiaren 5. artikuluan agertzen direnak).

10



Kanpo geratzen diren kexak dira:

- Bezeroak Espainiatik kanpo Grupo Telefónicaren enpresekin izandako merkataritza harremanetatik eratorritako kexak.
- Emandako zerbitzuen funtzionamendu zuzen edo okerreтик eratorritako kalte eta galeren ordain eskaera gehigarriak dituzten kexak.
- Telefono sare publiko finkoari konektatzeko eta dauden zerbitzuak eta behartutako gainerako zerbitzu publikoak jasotzeko eskaerak.
- Informazio zerbitzuari dagozkion tarifazio gehigarriko zerbitzuekin zerikusia duten kexak, tarifazio gehigarriko zerbitzuen hornitzaileak eman baititu, eta ez euskarri den telefono zerbitzuarekin zerikusia dutenak, telefono operadoreak emandakoak alegia.
- Informazio zerbitzuarekin zerikusia duten kexak, Grupo Telefónicatik at dagoen edukien hornitzaile batek emandako mugigarrien zerbitzuei dagozkienak, eta ez euskarri den telefono zerbitzuarekin zerikusia dutenak, mugigarrien operadoreak emandakoak.
- Araudi honekin bat egin duten Grupo Telefónicaren mendeko enpresekin, edo hauen banaketa kanalekin zuzenean eskuratu edo kontratatu ez diren ekipo, terminal edo zerbitzuekin zerikusia duten kexak.
- Bezeroak bere kexan eskatzen duen zenbatekoa 10.000 eurotik gorakoa da.





Zein da Bezeroaren Babeserako Zerbitzuan kexa bat aurkezteko prozedura?

Bezeroek webguneko Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko atalean agertzen den inprimakia bete beharko dute: **www.telefonica.es**.

Honekin identifikatu daiteke:

- Nire Movistar erabiltzaile izena eta pasahitza edo
- Ziurtagiri digitala
 NAN elektronikoa
 FNMT-RCMk emandako ziurtagiria



12



Zein da kexa egiteko epea?

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuan kexa aurkezteko gehienezko epea, kexaren jatorri den gertaera (egitate kausatzailea) jazotzen denetik urtebetekoa izango da. Epetik kanpo aurkeztutako kexak ez dira izapidera onartuko.

Bezeroak bere kexaren egoeraren berri izango al du ?

Kexa jaso ondoren, Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak, Araudian agertzen denaren arabera, kexa bere eskumen esparruaren barruan dagoen ala ez erabakiko du. Edonola ere, idatzi bat bidaliko zaio bezeroari, Zerbitzu honetan aurkeztutako kexaren egoera jakinaraziz.





Zein da kexak jaso behar duen informazioa?

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak azken bezeroak zuzendutako kexa zehaztasunez azter dezan eta honen gainean ebazpena jaulki dezan, bezeroak honako informazioa eman beharko:

- Bezeroak pertsona: izena, helbidea eta NAN zenbakia salatzailearen gero, pertsona ordezkari gisa jarduteko.
- Bezeroak pertsona: izena, helbidea eta NAN Erreklamatzaillearen zenbakia, eta hala badagokio, pertsona baten ordezkari gisa
- Client pertsona juridikoa: izena, helbidea eta NAN, eta datu kontaktua (izena eta telefono zenbakia) pertsonaren enpresaren ordezkari-tza da Bezeroaren Arretarako Defentsa zuzendu.
- Erreklamazioa da bezeroaren ordezkari batek aurkezten badu behar bezala ziurtatutako egoera agertuko da.
- Telefonika da taldea gertaera duten gai izan harremana Enpresa identifikazioa.
- Ekitaldi queja eta eskaera deskribapen zehatza Erabiltzaileak aurkeztu.
- Bere erreklamazioa eta guztiek izan da bezeroaren eta la Empresa gorabehera eta erreklamazio buruzko artean trukatzeko laguntzeko erabiltzaileak in dokumentazioa.
- Lekua eta data.





Zein da Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak kexa ebazteko behar duen epea?

Bezeroari kexaren hartu agiria bidali eta bi hilabete baino gutxiagoko epean hartuko du Bezeroaren Babeserako Zerbitzuakebazpenzioduna. Bezeroaren

Babeserako Zerbitzuari zuzendutako kexek ez dute etengo legezko epeen zenbaketa, indarrean dagoen legedian aurreikusitako errekurtsioak aurkezteko.

Nola jakinaraziko zaio bezeroari kexaren emaitza?

14

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak ofizialki jakinaraziko dio bere ebazpena bezeroari, emandako harremanhelbidera idazkia bidaliz (email), bai eta kexa dagokion Taldeko enpresari ere jakin eta bete dezan.

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak hartutako ebazpenak zer ondorio du?

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren ebazpenak Grupo Telefónicako enpresentzat lotesleak izango dira, eta ebazpenean zehaztutako epean bete beharko dituzte.

Jaulkitako ebazpenarekin bezeroa bat ez badator, ezingo du ebazpen hori Bezeroaren Babeserako Zerbitzuan bertan errekurritu, baina indarrean dagoen legediak erabiltzaileari ematen dizkion eskubideak izango ditu.t.





Kexetan ematen diren datuak publikoak al dira?

Kexen dosierretako informazioa ezkutukoa izango da, eta horien edukia eraginpeko alderdiek ezagutu ahalko dute, beste inork ez..



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

Telefónica

