



Servicio de defensa del cliente  
Reglamento

*Telefonica*





# Índice

● <b>Disposiciones Generales</b> .....	4
□ Objeto	
□ Principios de actuación	
● <b>Ámbito de Aplicación</b> .....	6
□ Ámbito de actuación	
□ Ámbito de competencia	
□ Materias excluidas del ámbito de SDC	
● <b>Funciones del SDC</b> .....	10
□ Funciones generales del SDC	
□ Atención de reclamaciones en segunda instancia	
● <b>Tramitación de las Reclamaciones</b> .....	12
□ Envío de las reclamaciones	
□ Objeto, forma y plazo para la presentación de las reclamaciones	
□ Admisión a trámite	
□ Confidencialidad y protección de datos de carácter personal	
● <b>Resoluciones del SDC</b> .....	16
□ Comunicación de la resolución	
□ Contenido y plazo para emitir la resolución	
□ Efecto de la resolución	
□ Terminación del procedimiento	
● <b>Disposiciones Finales y Anexos</b> .....	18
□ Entrada en vigor del Reglamento	
□ Publicidad del Reglamento	



# Disposiciones Generales

## Artículo 1º. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Defensa del Cliente (en adelante, SDC) del Grupo Telefónica que prestará servicio a los usuarios finales [definido en el Artículo 3] de las empresas del Grupo Telefónica que se adhieran al mismo y que constan en el Anexo I.

El SDC tiene como función **principal** la resolución de las reclamaciones de los **usuarios finales** con relación a los productos y servicios del **Grupo Telefónica en segunda instancia**. Su actuación se guía por los **principios de objetividad e independencia** con el fin de actuar en defensa y protección de los derechos de los usuarios finales.

El SDC fue aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Telefónica S.A. de fecha 25 de enero de 2006. Igualmente y mediante acuerdo de sus respectivos Consejos de Administración, el SDC ha sido aprobado por las Empresas del Grupo Telefónica que figuran en el presente Anexo I.



## Artículo 2º Principios de actuación

La resolución de las reclamaciones de los usuarios finales por parte del SDC permitirá conocer las necesidades de los usuarios finales, lo que, a su vez, permitirá al Grupo Telefónica asumir los niveles de servicio adecuados en materia de innovación, calidad y personalización. El cumplimiento de tales niveles de servicio, a través del compromiso de los empleados del Grupo y la transparencia en las comunicaciones, permitirá alcanzar el objetivo último del Grupo Telefónica: garantizar la satisfacción de sus usuarios finales.

De acuerdo con este objetivo, el SDC se regirá por los siguientes **principios**:

- **Cumplir con los compromisos asumidos por el Grupo Telefónica** como compañía orientada al usuario final.
- **Garantizar la aplicación de criterios justos y equitativos** en la evaluación y resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios finales del Grupo Telefónica, velando en todo momento por el cumplimiento de sus derechos.
- **Asegurar** que las **comunicaciones** a los usuarios finales sean siempre **veraces y ajustadas a la realidad**.



# Ámbito de Aplicación

## Artículo 3º Ámbito de actuación

El ámbito de actuación del SDC **comprenderá exclusivamente las empresas del Grupo Telefónica que se adhieran al mismo y que constan en el Anexo I.**

Estarán legitimados para presentar sus reclamaciones ante el SDC, bien directamente o mediante representación, los usuarios finales de los productos y servicios de las empresas del Grupo Telefónica que se hayan adherido al presente Reglamento.

A los efectos de este Reglamento, se entiende por **usuario final aquellas personas físicas o jurídicas que hayan contratado los servicios prestados por las empresas adheridas** y que no exploten redes públicas de comunicaciones ni presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revendan.

El Servicio de Defensa del Cliente tendrá competencia para dirimir los conflictos que puedan surgir entre los usuarios finales y los Gestores Comerciales de las empresas del Grupo Telefónica que éstos tengan asignados (en aquellos casos en los que exista esta figura).



## Artículo 4º Ámbito de competencia

El usuario final podrá **presentar su reclamación ante el SDC** solamente en los siguientes supuestos:

**1º** cuando el **Servicio de Atención al Cliente** de la empresa que presta el servicio haya **resuelto de forma expresa su reclamación**.

**2º transcurrido un mes desde la formulación de la incidencia, queja o reclamación del hecho que la motive**, ante la empresa que presta el servicio, sin que haya recibido respuesta alguna.

## Artículo 5º Materias excluidas del ámbito del SDC

Constituirán **materias excluidas** del ámbito de competencia del SDC las siguientes tipologías de reclamaciones:

- Las reclamaciones que planteen los usuarios finales relativas a sus relaciones comerciales con filiales del Grupo Telefónica que no se hayan adherido al presente Reglamento.
- Las reclamaciones derivadas de las relaciones comerciales mantenidas por el cliente con empresas del Grupo Telefónica fuera del territorio español.



# Ámbito de Aplicación

(continuación)

- Las cuestiones referidas a la relación del Grupo Telefónica con sus accionistas.
- Las cuestiones relativas a las relaciones laborales de las empresas del Grupo Telefónica con sus empleados.
- Las reclamaciones que sean objeto de un procedimiento judicial ante los Tribunales de Justicia, así como aquellas reclamaciones que estén siendo conocidas en vía administrativa por la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información de Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Las reclamaciones o quejas interpuestas ante las Juntas Arbitrales de Consumo. Quedarán incluidas en estos dos últimos apartados tanto los casos en los que la Autoridad competente haya emitido una resolución sobre el mismo como aquellos que estén en curso de resolución en el momento de presentación de la reclamación ante el SDC o que el cliente inicie durante el proceso de resolución del mismo.
- 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 Euros.



# Funciones del SDC

## Artículo 6º Funciones generales del SDC

En aras de conseguir su objetivo de velar por los derechos de los clientes usuarios finales del Grupo Telefónica y garantizar su satisfacción, el SDC tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- Gestionar y resolver las reclamaciones **presentadas por los usuarios finales** ante el SDC.
- **Identificar**, a partir de las reclamaciones presentadas por los usuarios finales, 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 usuarios finales.
- Constituirse en un órgano de apoyo en el proceso de transformación cultural que el Grupo Telefónica esta acometiendo para convertirse en un operadora integrada **plenamente orientada al cliente**.
- Participar en la interlocución del Grupo con organismos oficiales y organizaciones de consumidores.

10



## Artículo 7º Atención de reclamaciones en segunda instancia

Con la finalidad de desempeñar su función principal, la atención en segunda instancia de las reclamaciones presentadas por los usuarios finales contra resoluciones de las filiales del Grupo Telefónica que se hayan adherido al presente Reglamento, el SDC llevará a cabo las siguientes tareas:

- **Gestionar y resolver las reclamaciones presentadas** ante el Servicio de Defensa del Cliente por aquellos usuarios finales no conformes con la resolución relativa a una reclamación previa dictada por el Servicio de Atención al Cliente de alguna de las empresas del Grupo Telefónica adheridas.
- Asimismo, el SDC tramitará aquellas reclamaciones cuando, **transcurrido el plazo de 30 días naturales desde su presentación, no hayan sido resueltas expresamente** por parte de la empresa que presta el servicio objeto de reclamación.
- **Resolver los conflictos** entre los usuarios finales y las empresas del Grupo Telefónica adheridas.
- Analizar las reclamaciones presentadas por los usuarios finales ante el Servicio de Defensa del Cliente, no sólo a efectos de proporcionar la resolución más justa posible, sino también con objeto de **identificar oportunidades** de mejora dentro del Grupo Telefónica orientadas a mejorar la calidad del servicio y la atención a los clientes.



# Tramitación de las Reclamaciones

## Artículo 8º Envío de las reclamaciones

Los usuarios finales deberán rellenar el formulario que aparece en el apartado sobre el Servicio de Defensa del Cliente en la página web: [www.telefonica.es](http://www.telefonica.es)

Puede identificarse con:

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

12

## Artículo 9º Objeto, forma y plazo para la presentación de las reclamaciones

**Objeto.** Los usuarios finales podrán dirigirse al SDC cuando estimen que en sus relaciones con las compañías adheridas del Grupo Telefónica han sufrido un tratamiento incorrecto, negligente, no ajustado a Derecho o a las buenas prácticas.

**Forma.** Con objeto de que el SDC pueda analizar en detalle la reclamación formulada por el usuario final y emitir una resolución sobre la misma, el reclamante deberá aportar la siguiente información:

**a)** Usuarios finales persona física: Nombre, apellidos, domicilio y DNI del reclamante y, si la hubiere, de la persona que actúe como representante.





- b)** Usuarios finales persona jurídica: Razón social, domicilio y CIF. Datos de contacto.
- c)** En el caso de que la reclamación se presente por medio de un representante del usuario final, deberá constar acreditada tal condición.
- d)** Identificación de la empresa adherida del Grupo Telefónica con relación a la cual se han producido los hechos objeto de la reclamación.
- e)** Descripción de los hechos que motivan la reclamación, y petición que formula el usuario.
- f)** Indicación expresa de que el reclamante no ha iniciado otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial que conozca del hecho objeto de la reclamación.
- g)** Lugar, fecha.

A efectos de facilitar la resolución se adjuntará la nueva información o documentación que estime, en la que el usuario final fundamente su reclamación y que no pueda encontrarse en el expediente de la empresa.



# Tramitación de las Reclamaciones

(continuación)

**Protección de datos de carácter personal.** Con la presentación de la reclamación ante el SDC el usuario final consiente que sus datos de carácter personal sean tratados por Telefónica, S.A para atender y tramitar en segunda instancia las reclamaciones dirigidas al Servicio de Defensa al Cliente (SDC), de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y el aviso legal de protección de datos.

A estos efectos, el usuario final tiene a su disposición en el Anexo II al presente Reglamento el aviso legal de protección de datos dónde se le informa sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal.

14

**Plazo. El plazo máximo para la presentación de reclamaciones ante el SDC 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.

## Artículo 10º Admisión a trámite

Una vez recibida la reclamación, el SDC, de forma inmediata, analizará su competencia de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4 y 5 del presente Reglamento. Si el SDC se declara competente acusará recibo al cliente, comunicándole la admisión a trámite de su reclamación.





## **Artículo 11º Confidencialidad**

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

Telefónica se compromete a tratar toda la información obtenida con motivo de una reclamación de forma estrictamente confidencial, utilizándola única y exclusivamente para los fines estrictamente necesarios.

La presentación de una reclamación ante el SDC implicará, y así se informará al reclamante, la autorización del mismo a Telefónica S.A para solicitar de la empresa prestadora del servicio objeto de la reclamación el Expediente completo de la misma, y ello al objeto de poder resolver la reclamación.



# Resoluciones del SDC

## Artículo 12° Comunicación de la resolución

**El SDC comunicará oficialmente su resolución** al usuario final mediante escrito dirigido a la dirección de contacto facilitada por el cliente (email), así como al Servicio de Atención al Cliente de la empresa afectada por la reclamación para su conocimiento y ejecución.

## Artículo 13° Contenido y plazo para emitir la resolución

16

Los criterios de actuación del Servicio de Defensa del Cliente en la emisión de sus resoluciones se atenderán en todo momento al ordenamiento jurídico, los usos de comercio y las buenas prácticas del sector de las telecomunicaciones, buscando una solución objetiva, transparente e independiente.

Además del fallo, el Servicio de Defensa del Cliente comunicará al cliente el tiempo estimado para la ejecución de la resolución emitida.

El SDC 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 el cómputo de los plazos legalmente establecidos para la interposición de los recursos previstos por la legislación vigente.





## **Artículo 14º Efecto de la resolución**

Las resoluciones del SDC serán vinculantes para las empresas del Grupo Telefónica adheridas, que deberán proceder a su cumplimiento en el plazo señalado en la resolución, sin perjuicio de los derechos que al usuario le reconoce la legislación vigente.

Las resoluciones emitidas por el SDC agotarán la vía para interponer recurso alguno ante el propio Servicio de Defensa del Cliente.

## **Artículo 15º Terminación del procedimiento**

El procedimiento de reclamación ante el SDC se tendrá por concluido mediante resolución motivada, desistimiento de las partes, renuncia al derecho en que se funde la pretensión, o terminación convencional suscrita al efecto entre el reclamante y la empresa adherida, o archivo de la misma por las causas indicadas por el artículo 10.



# Disposiciones Finales y Anexos

## Artículo 16º Entrada en vigor del Reglamento

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente a la fecha de su aprobación.

## Artículo 17º Publicidad del Reglamento

El Reglamento se dará a conocer a los potenciales usuarios del Servicio de Defensa del Cliente a través de los distintos canales de comunicación habilitados a tal efecto por el Grupo Telefónica.

### Anexo I

18

Las empresas del Grupo Telefónica adheridas al Reglamento del Servicio de Defensa del Cliente mediante acuerdos de sus respectivos Consejos de Administración son:

- Telefónica de España, S.A.U.
- Telefónica Móviles España, S.A.

Reglamento del Servicio de Defensa del Cliente.

### Anexo II

INFORMACIÓN REFERENTE A LOS DATOS PERSONALES OBTENIDOS A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTES EL SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE (en adelante SDC):

1.- RESPONSABLE:

Telefónica S.A.

2.- FINALIDAD:

Finalidad principal: resolución en segunda instancia de las reclamaciones de los usuarios finales con relación a los productos y servicios de las empresas del Grupo Telefonica Adheridas al Reglamento del SDC, que actúa como marco de referencia.





Segunda finalidad; elaboración de informes, estadísticas y estudios que identifiquen las oportunidades de mejora respecto al grado de orientación al cliente de los procesos y practicas internas del Grupo Telefonica con el objeto de canalizar las mismas a las Áreas de Negocio correspondientes y fomentar su puesta en práctica en pro de los derechos de los usuarios finales.

### 3.- LEGITIMACIÓN:

La licitud para el tratamiento viene determinada por su consentimiento, el cual ha sido prestado y recabado a través del formulario online de reclamaciones del SDC y al marcar la casilla aceptando este aviso legal de protección de datos.

Del mismo modo, el SDC tiene un interés legítimo para la elaboración de informes, estadísticas y estudios conforme a su función de identificación de oportunidades de mejora.

### 4.- DERECHOS DE LOS INTERESADOS:

El reclamante tendrá la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y supresión cuando los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

Para ejercitar estos derechos, usted puede dirigirse a C/Gran Vía 28, 4ª planta, Servicio de Defensa del Cliente (ref. LOPD) o enviar un correo electrónico [sdc.datos@telefonica.com](mailto:sdc.datos@telefonica.com)

Puede consultar información adicional y detalla en el siguiente link:  
[https://www.telefonica.es/es/acerca\\_de\\_telefonica/servicio-defensa-cliente](https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/servicio-defensa-cliente)

Del mismo modo, el SDC tiene un interés legítimo para la elaboración de informes, estadísticas y estudios conforme a su función de identificación de oportunidades de mejora.



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

*Telefonica*

