



Servei de defensa del client

Reglament

Telefónica





índex

● Disposicions Generals	4
□ Objecte	
□ Principis d'actuació	
● Àmbit d'Aplicació	6
□ Àmbit d'actuació	
□ Àmbit de competència	
□ Matèries excloses de l'àmbit del SDC	
● Funcions del SDC	10
□ Funcions generals del SDC	
□ Atenció de reclamacions en segona instància	
● Tramitació de les Reclamacions	12
□ Tramesa de les reclamacions	
□ Objecte, forma i termini per a la presentació de les reclamacions	
□ Admissió a tràmit	
□ Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal	
● Resolucions del SDC	16
□ Comunicació de la resolució	
□ Contingut i termini per emetre la resolució	
□ Efecte de la resolució	
□ Terminació del procediment	
● Disposicions Finals i Annexos	18
□ Entrada en vigor del Reglament	
□ Publicitat del Reglament	



Disposicions Generals

Article 1º Objecte

El present Reglament té per objecte regular el funcionament del Servei de Defensa del Client (d'ara endavant, SDC) del Grup Telefónica que prestarà servei als usuaris finals [definit a l'Article 3] de les empreses del Grup Telefónica que s'hi adhereixin i que consten a l'Annex I.

El SDC té com a funció **principal** la resolució de les reclamacions dels **usuaris finals** en relació amb els productes i serveis del **Grup Telefónica en segona instància**. La seva actuació es guia pels **principis d'objectivitat i independència** amb la finalitat d'actuar en defensa i protecció dels drets dels usuaris finals.

El SDC fou aprovat per acord del Consell d'Administració de Telefónica S.A. de data 25 de gener de 2006. Igualment i mitjançant acord dels seus respectius Consells d'Administració, el SDC ha estat aprovat per les Empreses del Grup Telefónica que figuren en el present Annex I.



Article 2º Principis d'actuació

La resolució de les reclamacions dels usuaris finals per part del SDC permetrà conèixer les necessitats dels usuaris finals, la qual cosa, al seu torn, permetrà al Grup Telefónica assumir els nivells de servei adequats en matèria d'innovació, qualitat i personalització. El compliment de tals nivells de servei, a través del compromís dels empleats del Grup i la transparència en les comunicacions, permetrà assolir l'objectiu últim del Grup Telefónica: garantir la satisfacció dels seus usuaris finals.

D'acord amb aquest objectiu, el SDC es regirà pels següents **principis**:

- **Complir amb els compromisos assumits pel Grup Telefónica** com a companyia orientada a l'usuari final.
- **Garantir l'aplicació de criteris justos i equitatius** en l'avaluació i resolució de les reclamacions presentades pels usuaris finals del Grup Telefónica, vetllant en tot moment pel compliment dels seus drets.
- **Assegurar** que les **comunicacions** als usuaris finals siguin sempre **veraces i ajustades a la realitat**.



Àmbit d'Aplicació

Article 3º Àmbit d'actuació

L'àmbit d'actuació del SDC **omprendrà exclusivament les empreses del Grup Telefónica que s'hi adhereixin i que consten a l'Annex I.**

Estaran legítimats per presentar les seves reclamacions davant el SDC, sia directament o mitjançant representació, els usuaris finals dels productes i serveis de les empreses del Grup Telefónica que s'hagin adherit al present Reglament.

6

Als efectes d'aquest Reglament, s'entén per **usuari final aquelles persones físiques o jurídiques que hagin contractat els serveis prestats per les empreses adherides** i que no explotin xarxes públiques de comunicacions ni prestin serveis de comunicacions electròniques disponibles per al públic ni que tampoc els revenguin.

El Servei de Defensa del Client tindrà competència per dirimir els conflictes que puguin sorgir entre els usuaris finals i els Gestors Comercials de les empreses del Grup Telefónica que aquests tinguin assignats (en aquells casos en què existeixi aquesta figura).





Article 4º Àmbit d'competència

L'usuari final podrà **presentar la seva reclamació davant el SDC** solament en els següents supòsits:

1º Quan el **Servei d'Atenció al Client** de l'empresa que presta el servei hagi **esolt de forma expressa la seva reclamació**.

2º **Transcorregut un mes des de la formulació de la incidència, queixa o reclamació del fet que la motivi**, davant l'empresa que presta el servei, sense que hagi rebut cap resposta.

Article 5º Matèries excloses de l'àmbit del SDC

Constituiran **matèries excloses** de l'àmbit de competència del SDC les següents tipologies de reclamacions:

- Les reclamacions que plantegin els usuaris finals relatives a les seves relacions comercials amb filials del Grup Telefónica que no s'hagin adherit al present Reglament.
- Les reclamacions derivades de les relacions comercials mantingudes pel client amb empreses del Grup Telefónica fora del territori espanyol.



Àmbit d'Aplicació

(continuació)

- Les qüestions referides a la relació del Grup Telefónica amb els seus accionistes.
- Les qüestions relatives a les relacions laborals de les empreses del Grup Telefónica amb els seus empleats.
- Les reclamacions que siguin objecte d'un procediment judicial davant els Tribunals de Justícia, així com aquelles reclamacions que estiguin essent conegudes en via administrativa per la Secretaria d'Estat per a les telecomunicacions i la Societat de la Informació del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.
- Les reclamacions o queixes interposades davant les Junes Arbitrals de Consum. Quedaran inclosos en aquests dos últims apartats tant els casos en els quals l'Autoritat competent hagi emès una resolució sobre aquests com aquells que estiguin en curs de resolució en el moment de presentació de la reclamació davant el SDC o que el client iniciï durant el procés de la seva resolució.
- 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 adicional que es refereixin al servei d'informació, prestat pel proveïdor de serveis de tarifació adicional, 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 les quals la quantia de la petició o pretensió del client superi el llindar de 10.000 Euros.



Funcions del SDC

Article 6º Funcions generals del SDC

A fi i efecte d'aconseguir el seu objectiu de vetllar pels drets dels clients usuaris finals del Grup Telefónica i garantir la seva satisfacció, el SDC tindrà encomanades les següents funcions:

- Gestionar i resoldre les reclamacions **presentades pels usuaris finals** davant el SDC.
- **Identificar**, a partir de les reclamacions presentades pels usuaris finals, les **oportunitats de millora** respecte del grau d'orientació al client dels processos i pràctiques internes del Grup Telefónica.
- Proposar i canalitzar a les Àrees del Negoci oportunes les accions de millora necessàries per escometre les necessitats identificades.
- Comunicar a la Direcció del Grup Telefónica i en els fòrums i comitès pertinents les propostes d'oportunitats i **iniciatives de millora** per fomentar-ne la posada en pràctica en pro dels drets dels usuaris finals.
- Constituir-se en un òrgan de suport en el procés de transformació cultural que el Grup Telefónica està endegant per convertir-se en una operadora integrada **plenamente orientada al client**.
- Participar en la interlocució del Grup amb organismes oficials i organitzacions de consumidors.

10



Article 7º Atenció de reclamacions en segona instància

Amb la finalitat de realitzar la seva funció principal, l'atenció en segona instància de les reclamacions presentades pels usuaris finals contra resolucions de les filials del Grup Telefónica que s'hagin adherit al present Reglament, el SDC portarà a terme les següents tasques:

- **Gestionar i resoldre les reclamacions presentades** davant el Servei de Defensa del Client per aquells usuaris finals no conformes amb la resolució relativa a una reclamació prèvia dictada pel Servei d'Atenció al Client d'alguna de les empreses del Grup Telefónica adherides.
- Així mateix, el SDC tramitarà aquelles reclamacions quan, **ranscorregut el termini de 30 dies naturals des de la seva presentació, no hagin estat resoltes expressament** per part de l'empresa que presta el servei objecte de reclamació.
- **Resoldre els conflictes** entre els usuaris finals i les empreses del Grup Telefónica adherides.
- Analitzar les reclamacions presentades pels usuaris finals davant el Servei de Defensa del Client, no solament a efectes de proporcionar la resolució més justa possible, sinó també per tal **d'identificar oportunitats** de millora dins del Grup Telefónica orientades a millorar la qualitat del servei i l'atenció als clients.



Tramitació de les Reclamacions

Article 8º Tramesa de les reclamacions

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.

Pot identificar-se amb:

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

12

Article 9º Objecte, forma i termini per a la presentació de les reclamacions

Objecte. Els usuaris finals podran adreçar-se al SDC quan creguin que, en les seves relacions amb les companyies adherides del Grup Telefónica, han patit un tractament incorrecte, negligent, no ajustat a Dret o a les bones pràctiques.

Forma. Perquè el SDC pugui analitzar detalladament la reclamació formulada per l'usuari final i emetre'n una resolució, el reclamant haurà d'aportar, la informació següent:

- a)** Usuaris finals persona física: nom, cognoms, domicili i DNI del reclamant i, si n'hi hagués, de la persona que actui com a representant.
- b)** Usuaris finals persona jurídica: raó social, domicili i CIF. Dades de contacte





c) En el cas que la reclamació es presenti mitjançant un representant de l'usuari final, hi haurà de constar acreditada tal condició.

d) Identificació de l'empresa adherida del Grup Telefónica en relació amb la qual s'han produït els fets objecte de la reclamació.

e) Descripció dels fets que motiven la reclamació, i petició que formula l'usuari.

f) Indicació expressa que el reclamant no ha iniciat un altre procediment administratiu, arbitral o judicial que conegui del fet objecte de la reclamació.

g) Lloc i data.

A l'efecte de facilitar la resolució, s'adjuntarà la nova informació o documentació que cregui convenient, en la qual l'usuari final fonamenti la seva reclamació i que no pugui trobar-se en l'expedient de l'empresa.

Protecció de dades de caràcter personal. Amb la presentació de la reclamació davant del SDC, "usuari final consent que les seves dades de caràcter personal siguin tractades per Telefónica, SA, per atendre i tramitar en segona instància les reclamacions adreçades al Servei de Defensa al Client (SDC), d'acord amb el que estableix aquest Reglament i l'avís legal de protecció de dades.

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



Tramitació de les Reclamacions

(continuació)

A aquest efecte, l'usuari final té, a la seva disposició a l'Annex II d'aquest Reglament, l'avís legal de protecció de dades on se l'informa sobre el tractament de les seves dades de caràcter personal.

Termini. El termini màxim per a la presentació de reclamacions davant del SDC serà d'un any a partir de la data en la qual va tenir lloc el fet que va donar origen a la reclamació (fet causal). Les reclamacions presentades fora d'aquest termini no seran admeses a tràmit.



14



Article 10º Admissió a tràmit

Un cop rebuda la reclamació, el SDC, de forma immediata, analitzarà la seva competència de conformitat amb allò que disposen els articles 4 i 5 del present Reglament. Si el SDC es declara competent notificarà la recepció al client, comunicantli l'admissió a tràmit de la seva reclamació.

Article 11º Confidencialitat

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





Telefónica es compromet a tractar tota la informació obtinguda amb motiu d'una reclamació de manera estrictament confidencial, ja farà servir únicament i exclusivament per a les finalitats estrictament necessàries.

La presentació d'una reclamació davant el SDC implicarà, i així s'informarà al reclamant, l'autorització d'aquest perquè Telefónica, SA, pugui sol·licitar, de l'empresa prestadora del servei objecte de la reclamació, l'Expedient complet d'aquesta, i això per poder resoldre la reclamació.



Resolucions del SDC

Article 12º Comunicació de la resolució

El SDC comunicarà oficialment la seva resolució a l'usuari final mitjançant escrit dirigit a l'adreça de contacte facilitada pel client (email), així com al Servei d'Atenció al Client de l'empresa afectada per la reclamació per al seu coneixement i execució.



16

Article 13º Contingut i termini per emetre la resolució



Els criteris d'actuació del Servei de Defensa del Client en l'emissió de les seves resolucions s'atindran en tot moment a l'ordenament jurídic, als usos de comerç i les bones pràctiques del sector de les telecomunicacions, cercant una **solució objectiva, transparent i independent**.

A més de la decisió, el Servei de Defensa del Client comunicarà al client el temps estimat per a l'execució de la resolució emesa.

El SDC dictarà una **Resolució motivada en el termini no superior a dos mesos** comptats des de la data de tramesa al client del pertinent justificant de recepció de la reclamació.





Les reclamacions adreçades al Servei de Defensa del Client no interrompran el còmput dels terminis legalmente establerts per a la interposició dels recursos previstos per la legislació vigent.

Article 14º Efecte de la resolució

Les resolucions del SDC seran vinculants per a les empreses del Grup Telefónica adherides, que hauran de procedir al seu compliment en el termini assenyalat a la resolució, sense perjudici dels drets que a l'usuari li reconeix la legislació vigent.

Les resolucions emeses pel SDC exhauriran la via pera interposar recursos davant el Servei de Defensa del Client mateix.

Article 15º Terminació del procediment

El procediment de reclamació davant el SDC es considerarà conclòs mitjançant resolució motivada, desistiment de les parts, renúncia al dret en què es fonamenti la pretensió, o terminació convencional subscripta a l'efecte entre el reclamant i l'empresa adherida, o arxiu d'aquella per les causes indicades per l'article 10.



Disposicions Finals i Annexos

Article 16º Entrada en vigor del Reglament

El present Reglament entrarà en vigor a partir del dia següent a la data de la seva aprovació.

Article 17º Publicitat del Reglament

El Reglament es donarà a conèixer als potencials usuaris del Servei de Defensa del Client a través dels diferents Canals de comunicació habilitats a aquest efecte pel Grup Telefónica.

Annex I

Les empreses del Grup Telefónica adherides al Reglament del Servei de Defensa del Client mitjançant acords dels seus respectius Consells d'Administració són:

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

Reglament del Servei de Defensa del Client.

Annex II

INFORMACIÓ REFERENT A LES DADES PERSONALS OBTINGUDES A TRAVÉS DEL FORMULARI WEB PER AL TRACTAMENT DERECLAMACIONS PRESENTADES DAVANT DEL SERVEI DE DEFENSA DEL CLIENT (d'ara endavant, "SDC"):

1. RESPONSABLE:

Telefónica, SA

2. FINALITAT:

Finalitat principal: resolució en segona instància de les reclamacions dels usuaris finals en relació amb els productes i serveis de les empreses del Grup Telefónica adherides al Reglament del SDC, que actua com a marc de referència.



Segona finalitat; elaboració d'informes, estadístiques i estudis que identifiquin les oportunitats de millora respecte al grau d'orientació al client dels processos i les pràctiques internes del Grup Telefónica amb l'objecte de canalitzar-les a les Àrees de Negoci corresponents i fomentar la seva posada en pràctica a favor dels drets dels usuaris finals.

3. LEGITIMACIÓ:

La licitud per al tractament ve determinada pel seu consentiment, el qual ha estat prestat i recollit a través del formulari en línia de reclamacions del SDC i en marcar la casella acceptant aquest avís legal de protecció de dades.

De la mateixa manera, el SDC té un interès legítim per a l'elaboració d'informes, estadístiques i estudis conforme a la seva funció d'identificació d'oportunitats de millora.

4. DRETS DELS INTERESSATS:

El reclamant tindrà la possibilitat d'exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició i supressió quan les dades ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals van ser recollides.

Per exercir aquests drets, pot adreçar-se a "C/ Gran Vía 28, 4ª planta, Servicio de Defensa del Cliente (ref. LOPD)" o enviar un correu electrònic sdc.datos@telefonica.com

Pot consultar informació adicional i detallada a l'enllaç següent:
https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/servicio-defensa-cliente



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

Telefónica

