

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren Araudia
Nagusi Izateko Bizkortuz

Telefonica





Aurkibidea

● Xedapen Orokorrak	4
□ Objektua	
□ Ekintza Printzipioak	
● Aplikazio Eremua	6
□ Ekintza eremua	
□ Konpetentzia eremua	
□ BBZren eremutik kanpo utzitako materiak	
● BBZren Funtzioak	10
□ BBZren funtzio orokorrak	
□ Kexen Arreta bigarren ekinaldian	
● Kexen Tramitazioa	12
□ Kexen igorpena	
□ Kexak aurkezteko objektua, forma eta epea	
□ Izapidetzeko Onartzea	
□ Babespektasuna eta datu pertsonalen babesa	
● BBZren Ebazpenak	16
□ Ebazpenaren komunikazioa	
□ Ebazpena igortzeko edukia eta epea	
□ Ebazpenaren efektua	
□ Prozeduraren amaiera	
● Disposicions Finals i Annexos	18
□ Araudiaren indarrean sartzea	
□ Araudiaren argitaratzea	



Xedapen Orokorrak

1º Artikulua Objektua

Araudi honen helburua, Grupo Telefónicaren Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren (aurrerantzean BBZ) funtzionamendua arautzea da, Grupo Telefónicaren enpresen zerbitzuetan harpidetza hartzen duen azken erabiltzaileari [3 Artikuluan definituta] hornituko zaizkionak, hots, I erantsian agertzen direnak.

BBZren funtzio **nagusia**, **Grupo Telefónicaren bigarren ekinaldian** produktu eta zerbitzuei dagokienez **azken erabiltzailearen kexak ebaztea da**. Honen ekintza, objektibotasun eta independentzia printzipioetan oinarrituko da, azken erabiltzaileen babes eta defentsa eskubideen alde ekiteko asmoz.

BBZ, 2006ko Urtarrilak 25eko Telefónica S.A.ren Administrazio Kontseiluaren akordioaren ondorioz onartu zen. Era berean, BBZ Grupo Telefónica Enpresek onartu dute beren Administrazio Kontseiluen adostasunaren bidez, I Erantsian agerian uzten den bezalaxe.



2º Artikulua Ekintza Printzipioak

BBZk Azken erabiltzaileen kexak ebazteak, azken erabiltzaileen beharrak ezagutzeko baliagarria izango da; honek, Grupo Telefónicari, berriztapen, kalitate eta pertsonalizatzearen gainean zerbitzu egokien maila bere gain hartzea utziko dio. Zerbitzu maila hauen betetzeak, Taldearen langileen konpromisoaren eta komunikazioen gardentasunaren bidez, Grupo Telefónicaren azken helburua lortzea utziko du: Bere azken erabiltzaileen asetasuna bermatzea.

Helburu honen arabera, BBZ **printzipio** hauen arabera arautuko da:

- **Grupo Telefónicak bere gain hartutako konpromisoak betetzea**, azken erabiltzailearengana bideratutako enpresa baita.
- Grupo Telefónicaren azken erabiltzaileek aurkeztutako kexen ebaluaketan eta ebazpenean **irizpide justu eta egokien aplikatzea bermatzea**, beren eskubideen betetasuna etengabe zainduz.
- Azken erabiltzaileen **komunikazioak, beti egiaitiak eta errealtateari egokituak direla ziurtatu**.



Aplokazio Eremua

3º Artikulua Ekintza eremua

BBZren ekintza eremuak **Grupo Telefónica**rekin bat egindako enpresak barnean hartuko ditu, **I Erantsian** agertzen direnak.

Honako Araudiarekin bat egin duten Grupo Telefónica-ren enpresen produktu eta zerbitzuen azken erabiltzaileak Bazn beren kexak aurkezteko legitimaturik daude, bai zuzenean bai ordezkaritzaren bidez.

6

Araudi honi dagokionez, **azken erabiltzailea** hauxe izango da: **bat egindako enpresek eskainitako zerbitzuak kontratatu dituzten pertsona fisiko edo juridikoak**, komunikazioen sare publikoak ustiatzen ez dituztenak eta publikoaren esku komunikazio elektronikoen zerbitzuak hornitzen ez dituztenak, edo hauek birsaltzen dituztenak.

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak, azken erabiltzaileen eta Haiek izendaturik dituzten Grupo Telefónica-ren enpresen Merkataritza Kudeatzaileen artean sortu litezkeen eztabaidak ebazteko eskumena du (Merkataritza Kudeatzaileak izango balira).





4º Artikulua Konpetentzia eremua

Azken erabiltzaileak, **BBZn bere kexa aurkeztu dezake** honako baldintzak betetzen badira:

1º Zerbitzuak ematen dion enpresaren **Bezeroaren Arreta Zerbitzuak bere kexa argi eta garbi ebatzi duenean.**

2º Zerbitzua ematen duen enpresan **gertaeraren gorabehera, kexa edo erreklamazioaren azalpena egin eta hilabete bat beranduago**, inolako erantzunik jaso ez denean.

5º Artikulua BBZren eremutik kanpo utzitako materiak

BBZren eskumen eremuaren **kanpoko materiak**, honako kexa motak ditugu:

- Honako Araudiarekin bat egin ez duten Grupo Telefónicaren eskumendeko enprekin izandako merkataritza harremanekin zerikusirik duten azken erabiltzaileek aurkeztutako kexak.
- Espainiako lurraldetik kanpo Grupo Telefónicaren enprekin bezeroak izandako merkataritza harremanetatik eratorritako kexak.



Aplokazio Eremua

(Jarraipena)

- Grupo Telefónicak beren akziodunekin dituen erlazioarekin zerikusirik dituzten gaiak.
 - Grupo Telefónicaren enpresek beren langileekin dituzten lan harremanekin zerikusirik dituzten gaiak.
 - Justizia Auzitegiaren aurrean prozedura judizialaren objektu diren kexak, baita Telekomunikazioentzako Estatu Idazkaritzak eta Industria, Turismo eta Merkataritza
- 8
- Ministerioaren Informazioaren Gizarteak ezagutzen dituzten administrazio bidean dauden kexak ere.
 - Kontsumoko Arbitraje Batzordearen aurrean aurkeztutako erreklamazio edo kexak. Azken bi atal hauen barne honako kasuak ditugu: Agintari eskudunak ebazpen bat ebatzi duenean, eta BBZn kexa aurkeztutako unean ebazpeneko bidean daudenak, edo bezeroak honen ebazpen prozesuan zehar hasi duena.
 - Emandako zerbitzuen funtzionamendu zuzen edo ezzuzenetik eratorritako kalte galeren eskaria batera ekartzen duten kexak.
 - Sare telefoniko publikoari konektatzeko eta eskuragarri dauden zerbitzuak eta zerbitzu publikoaren gainontzeko betebeharrak erabiltzeko eskariak.





- Informazio zerbitzuarekin zerikusirik dituzten osagarritzko tarifikazio zerbitzuei loturiko kexak, osagarritzko tarifikazio zerbitzuaren hornitzaileak emandakoa, baina ez telefono laguntza zerbitzuari loturikoak, telefono operadoreak emandakoa. Informazio zerbitzuarekin zerikusirik dituzten kexak, Grupo Telefónicatik at dagoen edukien hornitzaile batek emandako sakelako zerbitzuei dagokienez, baina ez telefono laguntza zerbitzuari loturikoak, sakelako telefono operadoreak emandakoa.
- Araudi honekin bat egin duten Grupo Telefónicaren eskumendeko enpresekin, edo hauen banaketa kanalekin zuzenean eskuratu edo kontratatu ez diren ekipo, terminal edo zerbitzuekin erlazionatutako kexak.
- Bezeroak bere kexan, eskatzen duen zenbatekoa 10.000 Eurotik gorakoa denean.



Bbzren Funtzioak

6º Artikulua BBZ funtzio orokorrak

Grupo Telefónica-ren azken erabiltzaileen eskubideak babesteko helburuarekin, eta bere betetasuna bermatzeko, BBZk honako funtzioak ditu:

- **BBZn azken erabiltzaileek aurkeztutako** kexak kudeatu eta ebatzi.
- **Hobekuntza aukerak identifikatzea**, azken erabiltzaileek aurkeztutako kexetan oinarrituz, Grupo Telefónica-ren barne prozesu eta praktiken bezeroaren orientazio mailarekiko.
- Topatutako beharrekin ekiteko beharrezkoak diren hobekuntza ekintzak bideratu eta hauek Negozio Eremuei proposatu.
- Grupo Telefónica-ren Zuzendaritzari eta foro eta batzorde aproposan proposamenak eta **Hobekuntza ekimenak** komunikatu, hauen martxan jartzea bultzatzeko, azken erabiltzaileen eskubideen alde.
- Grupo Telefónica burutzen ari den aldaketa kulturalaren prozesuan laguntza organoa sortzea, **bezeroari guztiz zuzendutako** operadore integratu bihurtzeko.
- Taldearen eta organismo ofizialen eta kontsumitzaileen elkarten arteko elkarriketetan parte hartzea.



7º Artikulua Kexen Arreta bigarren ekinaldian

BBZk bere funtzio nagusia burutzeko, hots, honako Araudiarekin bat egin duten Grupo Telefónicaren eskumendeko enpresen ebazpenen aurka azken bezeroek aurkeztutako kexen bigarren ekinaldiko arreta, honako ekintzak burutuko ditu:

- Grupo Telefónicari bat egindako enpresetariko baten Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak aurretik ebatzitako kexaren ebazpenarekin bat egiten ez duten azken erabiltzaileek, Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren aurrean **aurkeztutako kexak kudeatzea eta ebaztea.**
- BBZk kexa horiek bideratuko ditu, baldin eta **aurkeztu denetik 30 egun natural iragan direnean** eta oraindik, objektu den zerbitzua ematen duen enpresak **argi eta garbi ebatzi ez duenean.**
- Azken erabiltzaileen eta Grupo Telefónicarekin bat egin duten enpresen arteko **eztabaidak ebaztea.**
- Bezeroaren Babeserako Zerbitzuan azken erabiltzaileek aurkeztutako kexak aztertzea, bai ebazpen ahalik eta justuena emateko, baita Grupo Telefónicaren barne **hobekuntza aukerak identifikatzeko**, zerbitzuaren kalitatea eta bezeroari emandako arreta hobetzeko asmoz.



Kexen Tramitazioa

8º Artikulua Kexen igorpena

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

9º Artikulua. Erreklamazioak aurkezteko xedea, modua eta epea

Azken erabiltzaileek idazki bidez egin beharko dituzte erreklamazioak eta SDC-ra bidali. Bidalketarako posta-helbidea hau da:

Xedea. Azken erabiltzaileak SDC-ra zuzendu ahal izango dira uste dutenean Telefónica Taldeari erantsitako konpainiekin dituzten erlazioek tratamendu ezegoki, arduragabe edo Zuzenbide edo praktika onekin bat etortzen ez den tratamendu bat jasan dutenean.

Modua. SDC-ak azken erabiltzaileak formulatutako erreklamazioaren xehetasun guztiak analizatu ahal izateko xedearekin eta horri buruzko ebazpen bat emateko, erreklamatzailerak ondoko informazio hau eman beharko du bere gutunean:





a) Pertsona fisikoa den azken erabiltzailea: Erreklamatzaillearen izen abizenak, helbidea eta NAN-a.

b) Azken erabiltzaileak pertsona juridikoa: Izen soziala, helbidea eta IFK. kontaktu-datuak

c) Erreklamazioa azken erabiltzailearen ordezkari baten bidez aurkeztekotan, egoera hori bertan jasota geratu beharko da.

d) Telefónica Taldeari erantsitako enpresaren indentifikazioa, zeinari buruzkoak diren gertatutako erreklamaziorako arrazoen ekintzak

e) Erreklamazioa eragiten duten ekintzen deskribapena eta erabiltzaileak egiten duen eskaera.

f) Erreklamatzailleak erreklamazioaren arrazoiari buruzko beste administrazio-prozedura, prozedura arbitral edo judizialen bat hasi ez duelaren berariazko adierazpena.

g) Tokia, data.

Ebazpena errazteko xedearekin, informazio edo dokumentazio berria erantsiko da, non azken erabiltzaileak bere erreklamazioa oinarritzen duen eta enpresaren txostenean aurkitu ezin dena.



Kexen Tramitazioa

(jarraipena)

Izaera pertsonaleko datuen babesa. Erreklamazioa SDC-aren aurrean aurkeztean azken erabiltzaileak onartzen du hari buruzko datu pertsonalak Telefónica, S.A-k tratatu ditzan, bigarren instantzian Bezeroa Babesteko Zerbitzura (SDC) zuzendutako erreklamazioak erantzun eta tramitatu ahal izateko, Arautegi honetan eta datuen babeserako legezko abisuan zehaztutakoaren arabera. Horretarako, azken erabiltzaileak bere eskura du Arautegi honen II. Eranskinean datuen babesari buruzko legezko abisua, non haren datu pertsonalen tratamenduari buruz informatzen zaion



14

Epea. SDC-aren aurrean erreklamazioak aurkezteko gehieneko epea urtebetekoa da erreklamazioa eragin zuen ekintzaren datatik (ekintza kausala). Epe honetatik kanpo aurkeztutako erreklamazioak ez dira izapidetuko.



10º Artikulua. Izapidetzeko Onartzea

Behin kexa jaso izana, BBZk, berehala, Araudi honen 4 eta 5 artikuluan azaldutakoaren arabera adostasun eskumena aztertuko du. BBZ araudun izanez gero, honek bezeroari hartu agiria bidaliko dio, bere kexaren izapidetzeko onarpena jakinaraziz.

11º Artikulua. Babespekotasuna eta datu pertsonalen babesa

Erreklamazio-fitxategien informazioak ezkutuko izaera izango du eta bakarrik kaltetutako alderdiek izango dute horren edukia jakiteko eskubidea.





Telefónica-k hitzematen du erreklamazio baten ondorioz eskuratutako informazio guztia erabat isilpeko moduan tratatuko duela, guztiz beharrezkoak diren xedeetarako bakarrik erabiliz.

Erreklamatzaileri jakinaraziko zaion bezala, SDC-aren aurrean erreklamazio bat aurkezteak erreklamatzaileren onarpena dakar berekin Telefónica S.A.-k erreklamazioaren xede den zerbitzua hornitzen duen enpresari horren Txosten osoa eskatzeko, guzti hori erreklamazioa ebatzi ahal izateko xedearekin.



Bbzren Ebazpenak

12º Artikulua Ebazpenaren komunikazioa

BBZk, idatziz, azken erabiltzaileari **bere ebazpena** ofizialki **jakinaraziko** bezeroak bere e mandako helbidera bidaliz, baita kexaren objektu zen enpresaren Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari ere, jakinarazteko eta ebazpena burutzeko.

13º Artikulua Ebazpena igortzeko edukia eta epea

16

Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren ekintza irizpideak bere ebazpenaren jaulkipenean beti ere ordenamendu juridikoari, telekomunikazioen sektorearen merkataritzako erabilerei eta jardunbide egokiei loturik egongo da, **ebazpen objektibo, garden eta independentea** bilatuz.

Erabakiaz gain, Bezeroaren Babeserako Zerbitzuak, bezeroari, jaulkitako ebazpena burutzeko beharrezkoa den denbora estimatua jakinaraziko dio.

BBZk, kexaren hartu agiria bezeroari bidali eta **gehienez bi eguneko epean, Ebazpen motibatua** emango du. **Bezeroaren Babeserako Zerbitzuari zuzendutako kexek, legalki ezarritako epeen zenbaketa ez dute etengo indarrean dagoen legedian aurreikusitako errekurtsuak aurkezteko.**





14º Artikulua Ebazpenaren efektua

BBZren ebazpenak Grupo Telefónicarekin bat egindako enpresentzako lotesleak izango dira, eta ebazpenean zehaztutako epean bete beharko dute, indarrean dagoen legediak erabiltzaileari ematen dizkion eskubideen kalterik gabe.

BBZk jaulkitako ebazpenak, Bezeroaren Babeserako Zerbitzuan beran errekurtsoren bat aurkezteko bidea amaitzen du.

15º Artikulua Prozeduraren amaiera

BBZn kexaren prozedura amaitutzat hartuko da ebazpen motibatuaren bidez, bitariko alderdi batek amore ematerakoan, uziaren oinarria den eskubidea ukatzerakoan, edo sinatutako ohiko amaieran erreklamatzailerik eta bat egindako enpresaren artean, edo honen artxibatzea 10. artikuluan adierazitako kausak direla-eta.



Azken Xedapenak

16º Artikulua Araudiaren indarrean sartzea

Honako Araudia, behin onartuta eta hurrengo egunean indarrean sartuko da.

17º Artikulua Araudiaren argitaratzea

Araudia, Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren erabiltzaile potentzialiei jakinaraziko zaie, Grupo Telefónica horretarako sortutako komunikazio kanal ezberdinen bidez. Telefónica.

I Erantsia

Beren Administrazio Kontseiluen akordioen bidez Bezeroaren Babeserako Zerbitzuaren Araudiarekin bat egiten duten Grupo Telefónica enpresak honako hauek dira:

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

Nagusia izateko bizkortuz bezeroaren babeserako zerbitzuaren araudia.

II Erantsia

WEBGUNEKO FORMULARIOTIK BIDEZ ESKURATUTAKO DATU PERTSONALEI BURUZKO INFORMAZIOA, BEZEROA BABESTEKO ZERBITZUAREN (aurrerantzean SDC) AURREAN AURKEZTUTAKO ERREKLAMAZIOEN TRATAMENDURAKO:

1.- ARDURADUNA:

Telefónica S.A.

2.- HELBURUA:

Helburu nagusia: azken erabiltzaileen bigarren instantziako erreklamazioen ebazpena SDC Araudiari lotutako Telefónica Taldeko enpresen produktu eta zerbitzuei lotuta, erreferentzia-esparru moduan jarduten duena.





Bigarren helburua: Telefónica Taldeko barne-jardunbide eta -prozesuen bezeroarenganako orientazio-mailari buruzko hobetze-aukerak identifikatzen dituzten txosten, estatistika eta ikerketak burutzea, horiek dagozkion Negozio-Sailetara bideratzeko eta horien praktikan jartzea sustatzeko helburuarekin, azken erabiltzaileen eskubideen onurarako.

3.- LEGITIMAZIOA:

Tratamendurako bidezketasuna haren onesprenak zehazten du, zeina SDC-ren erreklamazioetarako online formularioaren bidez lortu den datuen

SDC-ra erreklamazioa bidaltzean posta bidez.

Halaber, SDC-ak txostenak, estatistikak eta ikerketak burutzeko legezko interes bat du, hobetzeko aukerak identifikatzeko duen funtzioaren arabera.

4.- INTERESDUNEN ESKUBIDEAK:

Erreklamatzailerak atzitze-, zuzentze-, baliogabetze-, aurkaratze- eta ezabatze-eskubideak gauzatzeko aukera izango du datuak bildu ziren helburuetarako beharrezkoak ez direnean.

Eskubide hauek gauzatzeko, hona zuzendu zaitezke: C/Gran Vía 28, 4ª planta, Servicio de Defensa del Cliente (ref. LOPD) edo posta elektronikoko bat bidali helbide honetara: sdc.datos@telefonica.com

Informazio gehigarria eta xehetasunak esteka honetan kontsulta ditzakezu:
https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/servicio-defensa-cliente



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

Telefonica

