



Los servicios de Atención al
Cliente en el sector de las
telecomunicaciones
electrónicas:
Internet



Recomendaciones para el usuario

ÍNDICE

I. Introducción.	4
II. El Servicio de Atención al Cliente.	7
III. Recomendaciones esenciales a tener en cuenta por los usuarios del servicio de Internet antes, durante y después de la contratación.	8
IV. Direcciones electrónicas a las que se puede acudir en busca de información.	12
V. Vías de reclamación (artículo 104 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril).	13
VI. Derechos del consumidor y usuario.	16
VII. Legislación aplicable.	18

I. Introducción

Internet es en la actualidad el medio por excelencia para la prestación de servicios telemáticos e interactivos, convirtiéndose asimismo en el mejor medio para que los usuarios puedan:

- Comunicarse entre sí;
- Compartir y acceder a información situada en ordenadores de todo el mundo
- Recibir y/o enviar información;
- Efectuar operaciones como consultas o descargas de ficheros, reservas o transacciones comerciales o bancarias.

Dado el carácter internacional y su fácil acceso desde casi cualquier punto geográfico, es de destacar también el crecimiento de usuarios que se está produciendo a nivel mundial, contando a fecha de agosto de 2001 con una cifra de 513,41 millones frente a los 407,10 millones del año anterior. El crecimiento de usuarios en Europa, en el mismo periodo, ha sido de 41,49 millones, estando la cifra en 154,63 millones.

En cuanto al conjunto de la población (mayores de 15 años) de la Unión Europea, manifestar que a finales de 2001 ya casi un 50% utilizaba Internet, ya fuera desde casa, en el trabajo o en lugares públicos.

En España, en lo que se refiere al número de usuarios de Internet, el incremento que ha tenido en los últimos 5 años ha sido tan grande que las previsiones de crecimiento, para los próximos años, nos reflejan que van a seguir un ritmo como el que se ha ido produciendo en el trienio 2000-2003 para aumentar hasta cubrir la casi totalidad de ciudadanos en España en el 2010.

A continuación se relacionan los últimos datos estadísticos de interés referentes a los hogares españoles conectados a Internet¹:

CONCEPTO	FECHA	CANTIDAD
Hogares conectados a Internet	enero-junio 2006	5.637.891
Hogares conectados	2005	37%
	1S 2006	39,1%
Hogares con PC conectados	2005	56,4%
	2006	57,2%

* 3 de 4 hogares se conectan con Banda Ancha (29,3 de los hogares)

La Confederación de Consumidores y Usuarios -CECU- en el año 2003 realizó un estudio (subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo-Instituto Nacional del Consumo -INC-) en el que se analizaron los "Servicios de Atención al Cliente (SAC) de las empresas de los sectores de Energía y Telecomunicaciones que operan en el mercado español", llegando a la conclusión final de que "...los Servicios de Atención al Cliente deben mejorar en cuanto a la información que suministran al usuario... animando a las empresas a que mejoren la calidad de este servicio...".

Pese a las recomendaciones realizadas, consideramos necesario este nuevo estudio comparativo no sólo por las causas ya indicadas, el incremento de usuarios, de contratos, de proveedores del servicio de conexión a Internet, etc., sino también por el incremento de quejas, consultas y reclamaciones que ha habido en los años 2004, 2005 y 2006. Así, CECU, respecto al sector de las telecomunicaciones, ha recibido durante el año 2004 un total de 32.105 consultas y reclamaciones, y en el año 2005 de 44.794, lo que ha supuesto un incremento del 13,55% al 17,26%, casi un incremento de 3 puntos.

¹ Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. Primer semestre 2006. Instituto Nacional de Estadística. Nota de Prensa 4 de octubre de 2006.

² Según el INE el 48% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos 3 meses lo que supone casi 16 millones de personas, el número de internautas ha aumentado un 6,6% respecto al segundo semestre del 2005 y un 9% respecto a hace un año

II. El Servicio de Atención al Cliente

En este mismo sentido, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicación, en su último informe de resultados de su actividad, manifiesta que en el primer semestre del año 2006 el incremento de las reclamaciones respecto al servicio de acceso a Internet ha aumentado en un 4,2 %, pasando del 28,5% al 32,7%.

Debe de tenerse en cuenta también que, dentro del Índice de Satisfacción de Consumidores, redactado por el CIS a petición del Ministerio de Sanidad y Consumo, INC, *el servicio de Internet junto con el del transporte público es el menos valorado por los consumidores. Destaca asimismo que el mayor número de problemas se ha centrado en los servicios relacionados con la sociedad de la información, en concreto con el acceso a Internet.*

Por último, añadir que el desarrollo del sector de las telecomunicaciones ha ido experimentando avances considerables en los últimos años, avances tecnológicos que conllevan asimismo un crecimiento paralelo en cuanto a la normativa regulable del mismo. Si bien en un principio y debido a la rapidísima evolución o crecimiento existen grandes lagunas normativas, éstas se han ido paliando, y no sólo a nivel nacional sino también internacional.

De los datos e informes citados se deducen que las causas principales de reclamación por parte de los usuarios de este servicio son:

- ✚ demora en la prestación del servicio;
- ✚ incumplimiento en la oferta comercial o contrato;
- ✚ demora en el servicio de mantenimiento o de operación;
- ✚ facturación incorrecta.

Por todo lo expuesto se redacta la presente Guía como complemento del Informe "Los Servicios de Atención al Cliente en el sector de las telecomunicaciones electrónicas: Internet", que esperamos sea útil no sólo para el usuario sino para las propias empresas prestadoras del servicio analizado.

Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

Artículo 104.1

Los operadores deberán disponer de un **departamento o servicio especializado de atención al cliente**, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el titular del servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el apartado 4 y al que remitirán copia de las actuaciones realizadas con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación. Este servicio de atención al cliente, **de carácter gratuito**, deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, **estando obligado el operador a comunicar al abonado el número de referencia** dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario.

Si el medio habilitado por el operador para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.



III. Recomendaciones esenciales a tener en cuenta por los usuarios del servicio de Internet antes, durante y después de la contratación

¿Qué debemos tener en cuenta antes de realizar el contrato?

Información sobre el producto deseado: **el servicio de acceso a Internet.**

➤ Ofertas que realizan las diferentes operadoras y condiciones

Debemos analizar las diferentes ofertas que nos hagan las operadoras y antes de dejarnos guiar por la más barata, determinar nuestras necesidades y conocer qué es lo que realmente se nos está ofertando.

Es recomendable guardar toda publicidad sobre la oferta que hayamos contratado, ya que dicha publicidad es vinculante para la empresa que la oferta, y nos servirá para el caso en el que la prestación recibida sea diferente a la ofertada y contratada.

➤ Formato del contrato

Existe un contenido mínimo que debe respetar todo contrato, donde deberán incluirse aspectos como el nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal; el teléfono de atención al cliente; las características del servicio ofrecido, con indicación del plazo de la conexión inicial, precio, plazos de vigencia del contrato; política de compensaciones y reembolsos; causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono, etc.

➤ Tiempo de instalación del servicio

Será el comprometido por la empresa o el establecido en el contrato. Si no dispusiera de contrato, podrá pedirlo al servicio de atención al cliente o consultarlo en la web de la compañía.

➤ Forma de pago

Si bien existe la costumbre de que la empresa le cobre mediante domiciliación bancaria, el usuario tiene derecho de elegir el medio de pago de los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

¿Qué debemos tener en cuenta durante el contrato?

➤ Interrupción injustificada del servicio

En estos supuestos, el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una compensación por un importe superior a 1 euro.

El operador no estará obligado a pagar dicha compensación si la interrupción del servicio estuviese provocada por el incumplimiento grave del abonado en alguna de las condiciones contractuales o por conectar terminales a la red no conformes con la normativa vigente y que dañen la conexión a Internet.

Presentada la incidencia, conviene comunicarla inmediatamente a nuestra operadora a efectos de determinar la indemnización correspondiente por el periodo de desconexión.

A los efectos del derecho a indemnización o compensación por la interrupción del servicio, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente servicios de telefonía fija e Internet, podrá indicar en su oferta la parte del precio que corresponde a cada servicio. De no hacerlo, se considerará el que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador no comercializara los servicios por separado, se considerará que el precio de cada uno es el del 50 por ciento del precio total.

➤ Velocidad inferior a la contratada

En estos casos, el usuario tiene el derecho de reclamar la velocidad contratada, que constará tanto en el contrato como en la oferta. En el supuesto de que la velocidad siga siendo inferior por causa no imputable al usuario, se podrá exigir el cumplimiento o su resolución, pudiendo entonces cambiarnos de compañía sin penalización.

➤ Dificultades en la conexión

En estos supuestos el usuario tiene el derecho de acudir al servicio de atención al cliente o servicio técnico, según cada empresa proveedora, y solicitar que se facilite el acceso a la conexión. Se podrá interponer reclamación en el caso de que usted no haya podido conectar al servicio de Internet por causa no imputable al usuario.

¿Qué debemos tener en cuenta para finalizar el contrato?

➤ Cómo dar de baja el servicio: pasos a seguir

El usuario, abonado del servicio, podrá rescindir el contrato en cualquier momento, teniendo como único requisito realizar un preaviso de 15 días.

La forma de notificar la rescisión del servicio contratado deberá constar en el contrato. Puede seguir las instrucciones de la compañía, pero adicionalmente le sugerimos que comunique su decisión de baja de forma expresa : burofax, telegrama con acuse de recibo. Puede encontrar la dirección postal de la operadora en su contrato o en la página web de la compañía.

➤ Tiempo en obtener la baja del servicio y facturación

El usuario o abonado del servicio debe realizar la petición de baja del servicio o rescisión del contrato con 15 días de preaviso, y una vez solicitada la rescisión el operador deberá hacerla efectiva.

Pasados los 15 días citados y sin que el proveedor le haya dado la baja, éste no podrá presentar facturas con cargo, dándose por finalizado el contrato. En el caso de que el proveedor facture y/o cobre, podremos reclamar la devolución del importe cobrado.

En caso de que la resolución del contrato sea por causa no imputable al usuario, sino por incumplimiento del contrato por parte del proveedor, los efectos de la resolución será inmediata, no debiéndose esperar los 15 días señalados. No obstante, en estos supuestos el usuario deberá interponer la correspondiente reclamación.



IV. Direcciones electrónicas a las que se puede acudir en busca de información

V. Vías de reclamación (art. 104 Real Decreto 424/2005, de 15 de abril)



www.consumo-inc.es

El Instituto Nacional de Consumo es un organismo autónomo, dependiente del Ministerio de Sanidad y Consumo que, en desarrollo del artículo 51 de la Constitución y de la Ley 26/19/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ejerce las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios

www.usuariostelego.es

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones nace como consecuencia de la necesidad de establecer mecanismos específicos de **atención al usuario de telecomunicaciones** y de gestionar un sistema eficaz de **resolver las reclamaciones** de este tipo de usuarios.

Se trata de una Unidad creada dentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Está regulada en el artículo 8.3 del Real Decreto 1554/2004, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

1ª. El Servicio de Atención al Cliente -SAC-

- Los operadores deberán **disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones** y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes.
- Este SAC, **de carácter gratuito**, deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, estando obligado el operador a comunicar al abonado el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario.
- No obstante, mediante Orden Ministerial podrá establecerse, en función del número de trabajadores del operador o de su volumen de negocio, la exención de la obligación de disponer del departamento o servicio especializado, sin perjuicio del cumplimiento del resto de requisitos establecidos en el artículo 105.2.k).
- Si el **medio** habilitado por el operador **para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico**, éste estará **obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación**.
- Los abonados deben formular sus quejas o reclamaciones **en el plazo de un mes** desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive. Se sugiere, al igual que con las bajas, dirigirlas por escrito al Servicio de Atención al Cliente en el domicilio social de la operadora.
- Formulada la reclamación, si el abonado no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a las vías indicadas en los apartados siguientes.

2ª. Juntas Arbitrales

Los abonados podrán dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. Se trata de un sistema que consiste en un **procedimiento extrajudicial voluntario**, en el que se encomienda a un Colegio Arbitral la resolución de una controversia, cuya resolución, denominada laudo, tiene la misma eficacia que una sentencia judicial.



El Sistema Arbitral de Consumo permite a las dos partes resolver las controversias sin gastos (salvo alguna prueba) y sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia. Tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial.

3ª. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)

- En los supuestos en los que el operador o el abonado no se sometan a las Juntas Arbitrales, éste podrá dirigirse a esta Secretaría de Estado **en el plazo de tres meses** desde la respuesta del operador o desde que finalizara el plazo para responder.
- La Secretaría de Estado dictará resolución sobre la cuestión planteada, que únicamente podrá versar sobre los derechos de los consumidores que sean personas físicas u otros usuarios finales.
- **El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses.** La resolución que la SETSI dicte agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Si bien hasta la entrada en vigor del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, la SETSI sólo tramitaba y resolvía las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de las telecomunicaciones, desde el 30 de abril (fecha de entrada en vigor del citado Real Decreto) también se resuelven las reclamaciones que versan sobre los derechos de los usuarios en materia de acceso a Internet.

Asimismo, existen otras instituciones a las que el usuario podrá acudir para poder solicitar ayuda e información:

Las Asociaciones de consumidores y usuarios

Recuerde que, en cualquier caso, si tiene la mínima duda acuda a su Asociación de Consumidores, donde se le tramitará su queja por el cauce correspondiente.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor -OMIC-

El usuario siempre podrá acudir a la OMIC de su localidad o a la Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma.

VI. Derechos del consumidor y usuario

Dentro de los derechos del consumidor y usuario, que la **Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de consumidores y usuarios** reconoce, deben destacarse en este caso los siguientes:

1. Derecho a la protección de intereses económicos y sociales

La oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios, se ajustarán a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad y de acuerdo con el principio de conformidad con el contrato regulado en su legislación específica. Su contenido, las prestaciones propias de cada producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas, serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

2. Derecho a una información correcta

Los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, y al menos sobre los contenidos en los apartados c), d) y e):

- c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial si la tienen.*
- d) Precio completo o presupuesto, en su caso, y condiciones jurídicas y económicas de adquisición o utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento o similares.*
- e) Fecha de producción o suministro, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.*

3. Derecho a la protección en situaciones de inferioridad

Los poderes públicos y, concretamente, los órganos y servicios de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptarán o promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario.

VII. Legislación aplicable

- Constitución Española, de 6 de diciembre de 1978;
- Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores;
- Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas;
- Directiva 2002/58/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas;
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones;
- Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje;
- Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios;
- Real Decreto 776/2006, de 23 de junio, por el que se modifican el Real Decreto 1287/1999, de 23 de julio, por el que se aprueba el Plan técnico nacional de la radiodifusión sonora digital terrenal, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios;
- Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

CECU. 2006

Este programa ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo - Instituto Nacional de Consumo - .
Su contenido es de responsabilidad exclusiva de CECU.



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

c/ Mayor, 45, 2º - 28013 MADRID
Tel.: 91 364 13 84 Fax: 91 366 90 00
e-mail: cecu@cecu.es - www.cecu.es



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL DEL
CONSUMO