



CIRCULAR MERCANTIL 1/2007 DE 15 DE MAYO DE 2007

Procedimiento de resolución de las reclamaciones entre usuarios y operadores de servicios de comunicaciones

El pasado viernes 20 de abril fue publicada en el Boletín Oficial del Estado la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores. **En dicha publicación se establece el procedimiento por el cual los usuarios finales de servicios, sean personas físicas o jurídicas, pueden realizar reclamaciones ante los operadores de telecomunicaciones.**

Amparándose en dicho procedimiento, se pueden plantear reclamaciones ante los operadores de telecomunicaciones por la siguientes materias: (i) disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos; (ii) negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija; (iii) negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador; (iv) negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección del operador; (v) contratación no solicitada por el usuario; (vi) averías e interrupciones del servicio; (vii) incumplimiento de ofertas por el operador; (viii) incumplimiento del derecho de desconexión; (ix) depósitos de garantía del servicio telefónico fijo; (x) depósitos de garantía del servicio telefónico fijo; (xi) falta de comunicación de las modificaciones contractuales; (xii) demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo.

Ante las numerosas ocasiones en las cuales el empresario tiene que hacer frente a problemas de este tipo, pueden encontrar el texto de la Orden aquí citada y del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios en la página Web www.fer.es apartado Asesoramiento/ Mercantil/ Legislación Mercantil/ Consumo y Comercio.

Asimismo, **para resolver cualquier duda** en cuanto al procedimiento a llevar acabo, **deben contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en el número de contacto 901 33 66 99 (tarifa reducida).**

Para cualquier información complementaria, contacten con Pedro José Sáez en el teléfono 941 271 271 o a través del correo electrónico pedro.asesorias@fer.es