



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS
TELECOMUNICACIONES

Nº REGISTRO: 2006920200010817

FECHA REG.: 17/03/2006

CLAVE DE IDENTIFICACIÓN DE SU EXPEDIENTE.: RC1002850/06 / INT

ASUNTO: Reclamación sobre Acceso a Internet

LÍNEA TELEFÓNICA ASOCIADA:

Con fecha 10-03-2006 ha tenido entrada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, su reclamación contra TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

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, establece en su artículo 104 el procedimiento de resolución de conflictos entre los operadores de telecomunicaciones y usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas, atribuyendo a esta Secretaría de Estado competencia resolutoria en las reclamaciones que se refieran a la prestación de dichos servicios.

Según establece el punto 4 del mencionado precepto, el plazo para dictar y notificar la resolución del procedimiento que ahora se inicia es de seis meses. Transcurrido dicho plazo sin que haya recaído resolución, se podrá entender desestimada su reclamación.

Sólo, en el caso de que su reclamación se refiera a conceptos facturados y no haya adjuntado copia de las facturas, deberá remitir, en el plazo de diez días, una copia íntegra de las mismas, indicando el concepto reclamado o las llamadas no reconocidas.

Asimismo, le indico que, con esta fecha, se solicita informe a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U..

En las próximas comunicaciones que Vd. dirija a este Servicio, relativas a su reclamación, se ruega haga cita de la clave de identificación de su expediente

Madrid, 17 de marzo de 2006
El Jefe de Servicio de Atención al Usuario



D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO





MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS
TELECOMUNICACIONES

Nº REGISTRO: 2006920200036037
FECHA REG.: 03/08/2006

N/REF.: RC1002850/06 / INT

ASUNTO: Traslado de informe. Reclamación sobre Acceso a Internet

LÍNEA TELEFÓNICA ASOCIADA:

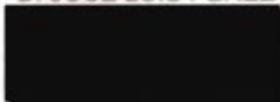
TITULAR: D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO

En relación con la reclamación arriba referenciada, le traslado fotocopia del informe que nos remite TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., a fin de que pueda formular en el plazo de quince días, las alegaciones que a su derecho convengan, significándole que de no hacer uso de este derecho se procederá al archivo del expediente al considerar que se puede dar por terminado el procedimiento, por así convenirlo las partes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42.1, párrafo tercero, de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Madrid, 3 de agosto de 2006
El Jefe del Servicio de Reclamaciones,



D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO



Telefonica

12 JUN 2006

96394

08 JUN 2006

SALIDA

Telefónica de España, S.A.U.
Dirección de Relación con el Cliente.

DIRECCION DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE
GERENCIA DE ATENCION AL CLIENTE
CENTRO OPERATIVO DE ATENCION AL CLIENTE

ASUNTO: Reclamación sobre acceso a Internet.
S/REF.: RC1002850/06/INT
N/REF.: Unidad Central de Incidencias
TELÉFONO: [REDACTED]
TITULAR: D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO.
RECLAMANTE: D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO.

Correspondo a su oficio de fecha 17 de marzo de 2006 y nuevo escrito de 3 de abril de 2006, relativo a la reclamación presentada por D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO, sobre el suministro del servicio ADSL y la elección de Operadora que ha de realizar su prestación.

Al respecto, le informo de que, según los registros constantes en el Sistema de Gestión de Operadoras, D. José Luis Pérez Lozano disponía del servicio GIGADSL, asociado a la línea 916500840, prestado por la Operadora Terra.

Posteriormente, con fecha 24 de febrero de 2006, se ha podido constatar la actuación comercial de un distribuidor autorizado de esta Compañía, con el objeto de ofertar productos y servicios de telecomunicaciones a potenciales clientes en función de la localización geográfica de sus domicilios, mediante la cual se procedió a la migración del circuito, con número administrativo 281100010116187, continuando la prestación del servicio, como acceso ADSL, a través de Telefónica de España.

Como consecuencia de este traspaso, se remitió al cliente un Kit ADSL autoinstalable que incluía el equipamiento para la adecuada conexión del servicio, la correspondiente carta de bienvenida a la que se adjuntó, además de la información necesaria para la activación del servicio, un documento de desistimiento como posibilidad para que el cliente lo utilizara en caso de renuncia.

Dado que el mismo día 24 de febrero de 2006, el cliente nos manifiesta, a través de la Línea de Atención Personal, que el traspaso del servicio realizado no responde a una petición por él formulada, Telefónica de España procede de inmediato a la cancelación del servicio siguiendo sus indicaciones. Se genera el boletín para la cancelación del servicio ADSL, y desde el día 27 de febrero de 2006 el abono queda disponible para su asociación con el administrativo y el Operador que el cliente considere oportuno.

En este sentido, no cabe referirse a "secuestro de línea" como señala el cliente ya que ésta se encuentra disponible desde la fecha indicada para soportar la prestación del servicio ADSL con el Operador que el cliente solicite.

Cuando el cliente realiza el 24 de febrero de 2006 la primera reclamación sobre el traspaso del servicio ADSL, se procedió a cancelar su prestación para, de esta forma, responder a las indicaciones recibidas del titular del abono; todo ello, sin perjuicio de las determinaciones que la Dirección de esta Empresa pudiera adoptar para depurar las responsabilidades a que hubiera lugar por parte del distribuidor que llevó a cabo la actuación.

En cuanto al tiempo que el cliente estuvo sin servicio, de acuerdo con los registros constantes en el Sistema de Gestión de Operadoras, se formularon dos solicitudes, los días 13 y 24 de marzo, para el alta del servicio ADSL con Terra. En ambos casos las solicitudes fueron rechazadas ya que se cursaron como altas por traspaso, cuando desde el 27 de febrero de 2006 Telefónica de España había cancelado el administrativo del servicio ADSL, y en consecuencia, resultó imposible el traspaso de un servicio inexistente. Posteriormente, el 24 de abril de 2006, Terra formuló una nueva petición para la provisión del servicio ADSL, en este caso, sin la existencia de rechazo en los procesos de tramitación, que culminó el día 25 del mismo mes con el definitivo aprovisionamiento del servicio solicitado.

Por todo ello, y sin perjuicio de que el reclamante, y cualquier cliente, pueda decidir el operador que más convenga a sus intereses para contratar los servicios que necesite; se debe de tener en cuenta que, tanto los procedimientos de traspaso y la tramitación de las solicitudes cursadas, así como su validación comercial y posterior ejecución, se gestionan conforme al espíritu de los procedimientos establecidos a tal fin, y de acuerdo con el estricto cumplimiento de las obligaciones que la normativa vigente regula; sin que por otra parte, se pueda deducir de la actuación de Telefónica de España, S. A. U., que ésta haya pretendido condicionar el derecho de elección que asiste a cualquier cliente para decidir el operador de acceso, que más convenga a sus intereses.

Lamentamos los hechos producidos y ofrecemos nuestras disculpas por no haber conseguido en el servicio de atención personal a disposición de nuestros clientes, transmitir a D. José Luis Pérez Lozano la calidad que pretendemos.

Madrid, a 8 de junio de 2006.



Jefe Servicio al Cliente.



SR. JEFE DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIVISION DE ATENCION AL USUARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES, SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION. MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO – MADRID



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

DIVISIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS
TELECOMUNICACIONES

Nº REGISTRO: 2007920200024900

FECHA REG.: 08/05/2007

N/REF.: RC1002850/06 / INT

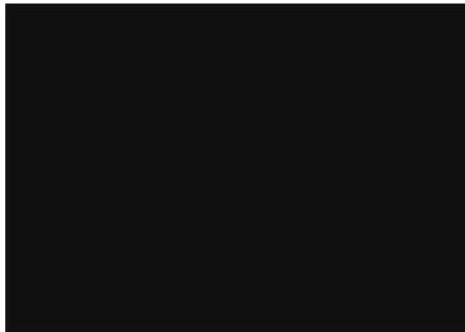
ASUNTO: Traslado de informe. Reclamación sobre Acceso a Internet

LÍNEA TELEFÓNICA ASOCIADA:

TITULAR: D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO

En relación con la reclamación arriba referenciada, le traslado fotocopia del informe que nos remite el operador, a fin de que pueda formular en el plazo de quince días, las alegaciones que a su derecho convengan, significándole que de no hacer uso de este derecho se procederá al archivo del expediente al considerar que se puede dar por terminado el procedimiento, por así convenirlo las partes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42.1, párrafo tercero, de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Madrid, 8 de mayo de 2007
El Jefe del Servicio de Reclamaciones,



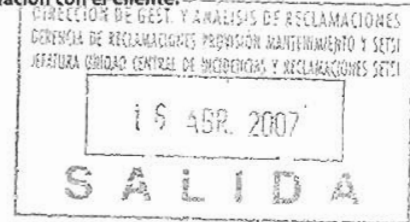
D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO



Telefonica

Telefónica de España, S. A. U.
Dirección de Relación con el Cliente.

ASUNTO: Reclamación sobre acceso a Internet. 68615
S/REF.: RC1002850/06/INT
N/REF.: Unidad Central de Incidencias
TELÉFONO: [REDACTED]
TITULAR: D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO.
RECLAMANTE: D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO.



Correspondo a su oficio de fecha 27 de septiembre de 2006 y posterior reiteración de 11-04-07, traslado de las nuevas alegaciones presentadas por D. JOSÉ LUIS PÉREZ LOZANO, sobre la provisión del servicio ADSL, y la elección de Operadora para su prestación.

Respecto de las consideraciones que el nuevo escrito contiene, el reclamante reitera su discrepancia y fundamenta su disconformidad en un razonamiento argumental ya significado con anterioridad por lo que, estimando que ninguna consideración nueva se aporta a las ya constantes, nos ratificamos en nuestro escrito de contestación de 7 de junio de 2006 en el que se cumplió con la respuesta requerida a todas y cada una de las objeciones manifestadas por el cliente y que se constituyen en objeto de la presente reclamación.

No obstante todo lo anterior, interesa destacar las siguientes puntualizaciones como respuesta a la reiteración de los planteamientos expresados por el reclamante en su nuevo escrito.

Respecto a la fecha de efectividad en la que el acceso telefónico quedó liberado, y en situación de disponible, para su asociación con el administrativo y Operador que el cliente considerara oportuno nos ratificamos en el dato informado en nuestra anterior contestación. En este sentido le informo de que la línea queda liberada el 27 de febrero de 2006 y, a mayor abundamiento, la carta de Bienvenida, a que se refiere el reclamante, acredita este extremo. Baste reparar en que, si bien fue emitida en marzo, ésta hace referencia a una solicitud de 13 de febrero de 2006, como así se puede constatar en el documento que el propio cliente aporta al presente expediente.

Por otra parte, del análisis de la factura emitida el 10 de abril de 2006 se desprende que las cuotas de abono correspondientes al servicio ADSL se facturan solamente hasta el 26 de febrero, y en consecuencia, no cabe interpretación alternativa alguna que no se refiera a que la prestación del mencionado servicio finalizó en esa fecha. Este hecho confirma nuestra afirmación de que el acceso telefónico, una vez cancelado el suministro del servicio de datos el día 26, quedó liberado al día siguiente, esto es, el 27 de febrero de 2006.

En nuestra anterior contestación se significó el envío al cliente de un Kit autoinstalable que incluía la el equipamiento necesario para la adecuada conexión del servicio. Ante las nuevas manifestaciones del Sr. Pérez en las que no reconoce haberlo recibido interesa destacar que, según nuestros archivos, éste fue entregado el 22 de febrero de 2006. Cuando el reclamante el 24 del citado mes nos indica, a través de nuestra Línea de Atención Personal, su disconformidad por la ejecución de un traspaso del servicio no solicitado, procedemos de inmediato a su cancelación. En todo caso, no sólo cabe deducir de la llamada realizada por el cliente que había recibido el Kit, sino que, como consecuencia de ésta nuestra Dirección de Ventas Residencial le remite la etiqueta para la devolución gratuita del equipo ADSL, recordándole que deberá pegarla en el exterior del embalaje original incluyendo todos los componentes del mismo. Así mismo, se le indica que para su comodidad nos hemos permitido editar la etiqueta remitida con todos los datos necesarios para la identificación de la devolución, datos que, además del destinatario, incluyen las referencias del cliente, de nombre y domicilio. En este punto, la etiqueta de desistimiento verifica el domicilio al que fue remitido el equipo y que, en este caso, coincide con el remitente de su devolución. Tanto la llamada telefónica del cliente a nuestra Línea de Atención, como los datos constantes en la etiqueta que se le remite para la devolución del equipo, cuya copia aporta documentalmente el reclamante al presente expediente, vienen a acreditar la correcta recepción del equipamiento entregado así como el procedimiento utilizado para tal fin.

Sobre el tratamiento y cesión de los datos personales debo de informarle de que, ratificándonos en lo manifestado en nuestra anterior contestación, constatamos la intervención comercial de un distribuidor autorizado por esta Compañía tras la recepción del correspondiente Boletín para la provisión del servicio ADSL y, posteriormente, coincidiendo con la reclamación presentada por el reclamante que nos obliga al análisis detallado de los precedentes constantes, referidos a las actuaciones realizadas.

El mencionado distribuidor se dirigió al Sr. Pérez por su cuenta y riesgo sin que en ningún caso Telefónica de España haya cedido dato alguno como instrumento para posibilitar el contacto telefónico o la localización del cliente. En este sentido, se debe de tener en cuenta que esta Empresa dispone de canales propios de comunicación a través de los cuales se realizan las Campañas de información comercial a que haya lugar, sin necesidad de delegar la mencionada función en agentes externos, en aquellos abonos cuyos titulares no hayan ejer-

citado el derecho que les asiste para la cancelación o exclusión de sus datos personales, así como la oposición al tratamiento de los mismos.

En este caso, e independientemente de las bases de datos que el propio distribuidor pudiera tener, éste se dirige al cliente utilizando para ello el repertorio telefónico de Páginas Blancas y el callejero de Madrid, al objeto de ofertar productos y servicios de telecomunicaciones a potenciales clientes en función de la localización geográfica de sus domicilios. Una vez contactado el cliente, el distribuidor comunicó a Telefónica de España el interés del Sr. Pérez Lozano, cliente ya de esta Compañía en lo que a la prestación del servicio telefónico se refiere, en contratar también el servicio ADSL de ésta. Esta circunstancia motivó que le habilitase el acceso al boletín de contratación, de acuerdo con los requisitos y condiciones establecidos al efecto en el contrato de Agencia que todos y cada uno de los distribuidores tienen suscrito con Telefónica de España.

Los datos personales de que dispone Telefónica de España S.A., son los facilitados por Vd. en el momento de contratar el servicio telefónico y los derivados de la relación contractual vigente hasta la cancelación del abono, siendo éstos los mínimos indispensables para la prestación de los servicios, en su momento contratados, y su correspondiente facturación.

En cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos, se debe tener en cuenta que, sus datos personales de contratación junto a los obtenidos durante la vigencia del contrato están incorporados en ficheros automatizados titularidad de esta Operadora. Si lo desea, puede ejercitar su derecho de cancelación, previstos en la Ley, y a tal efecto, debe dirigir un escrito, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad, en el que se recoja su solicitud, a la siguiente dirección:

Telefónica de España, S. A. U.
Ref. DATOS
Apdo. de Correos 46155
28080 MADRID

Siguiendo las recomendaciones de los Organismos Internacionales, Telefónica de España incorporó el direccionamiento dinámico en la red IP. La mayor eficiencia del direccionamiento dinámico se basa en que una dirección IP dinámica se asigna aleatoriamente para el usuario en el momento de conectarse a su proveedor de Internet, y se libera cuando éste finaliza su conexión para poder ser asignada a otro usuario que se conecte posteriormente. De este modo se evita que la dirección IP sea desaprovechada cuando el internauta no se encuentre conectado, como sucede con una dirección IP estática.

En un entorno de fuerte crecimiento del número de usuarios de Internet, el direccionamiento dinámico ya ha sido adoptado por los principales Operadores de telecomunicaciones europeos. Esta medida constituye una práctica eficiente y responsable en la gestión del número limitado de direcciones IP.

El cliente podrá solicitar como opción posiventa el cambio de direccionamiento IP (de dinámico a estático), si bien, ello supone que el usuario utilizará siempre la misma dirección IP y que esta opción tendrá un coste mensual asociado.

Finalmente, por lo que se refiere a la reclamación en concepto de indemnización que nuestro cliente solicita, lamentamos no poder acceder a su petición por cuanto el reglamento de Servicio y posteriores disposiciones legales de desarrollo de este no contemplan esta posibilidad.

Finalmente, lamentando el descontento manifestado por el reclamante, fundamentado en unos hechos cuya justificación hemos informado, estimamos haber actuado de conformidad con la norma y principios que rigen la prestación del servicio telefónico, tanto en los derechos, como en las obligaciones que asisten a las partes, y que intervienen en su utilización y suministro.

Madrid, a 16 de abril de 2007.



Jefe Servicio al Cliente

SR. JEFE DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIVISION DE ATENCION AL USUARIO DE LAS TELECOMUNICACIONES. SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION. MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO. Y COMERCIO - MA-DRID