

¡Ni un paso atrás! Defienda sus derechos en telecomunicaciones

Escrito por ADICAE Centrales - 01/09/2014 12:09

El sector de las telecomunicaciones es el ámbito de consumo que más reclamaciones genera. Errores en la facturación, servicios que han cobrado pero que le ofrecieron gratuitamente, incumplimiento del contrato, averías y cortes del servicio telefónico o de Internet, penalizaciones excesivas, cobrar por liberar un teléfono móvil... son algunos ejemplos de abusos que ejercen estas compañías a los consumidores, que no deben dejar pasar ningún atropello.

¿Cómo pueden los consumidores hacer valer sus derechos? Los usuarios pueden acudir a una asociación de consumidores como ADICAE, donde les informarán sobre sus derechos y les ayudarán a preparar su reclamación. El escrito se debe presentar en el Servicio de Atención al Cliente de su operador en el plazo de un mes desde que se produce el abuso. Si el usuario emite la reclamación por vía telefónica, tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación de la queja. Si, por el contrario, la emite en papel, puede entregarla en el Servicio de Atención al Cliente o enviarla por correo con acuse de recibo.

La compañía tiene de plazo un mes para contestar a la reclamación; en caso de superar el tiempo límite sin responder o con un solución que no satisface al consumidor, éste podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo donde resolverán su problema en un procedimiento rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes; o la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, un órgano dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio cuyas funciones son la resolución de conflictos entre operadores y usuarios de telecomunicaciones.

En el caso de que el consumidor no encuentra solución a su problema, podrá acudir a cualquiera de las sedes de ADICAE donde se le ayudará e informará, o asistir a los talleres que se están realizando por todo el territorio nacional en los que se informa de cómo plantear de forma efectiva una reclamación.

Más información:

<http://blog.adicae.net/reclama-tus-derechos/2014/08/20/ni-un-paso-atras-defienda-sus-derechos-en-telecomunicaciones/>

=====