



## CIRCULAR

SOBRE LA AUSENCIA DE COBERTURA DE TELEFONÍA MOVIL POR PARTE DE TELEFÓNICA MÓVILES S.A DESDE EL JUEVES 7 DE MARZO DE 2013 AL MARTES 12 DE MARZO DE 2013.

La Corporación Municipal emite esta circular para informar a los vecinos y usuarios de Telefónica Móviles S.A sobre:

### **1. Las gestiones y reclamaciones realizadas por el Ayuntamiento de Chóvar.**

Desde el pasado Jueves 7 de Marzo y hasta las 9:30 horas del mismo 12 de Marzo en que se ha restablecido el servicio de telefonía móvil en el municipio, la Alcaldía así como otros miembros de la corporación, se han comunicado con los Servicios de Atención al Cliente de Movistar. La respuesta en todas las ocasiones ha sido la misma. Desde el jueves 7 de Marzo a las 11 horas hay abierta una incidencia sobre avería en la estación base de Chóvar y en ningún caso facilitan información sobre los plazos de reparación ni posibilidad de contacto con los técnicos de zona a no ser que nos presentemos físicamente en la estación base y esperemos que los técnicos aparezcan.

En todo momento hemos manifestado nuestro malestar con Telefónica Móviles por las deficiencias en el servicio de telefonía móvil dado que es la segunda ocasión en ocho meses que la estación base del municipio presenta averías que podemos calificar como graves.

Como usuarios de Telefónica Móviles S.A, hemos realizado la reclamación por el *“derecho a la continuidad del servicio y a ser indemnizados en caso de interrupción”* en todas las líneas contratadas. Esta reclamación se ha realizado vía telefónica. En el futuro nos plantearemos la portabilidad de las líneas contratadas con Telefónica Móviles SA a otros operadores que ofrecen servicios en el municipio.



## **2. Las opciones que a nivel particular tienen los usuarios para la reclamación frente a la compañía suministradora.**

Se ha consultado a la OFICINA DE ATENCIÓN DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES y a continuación se indica información al respecto.

### **Mi operador de telefonía móvil no dio servicio durante varias horas, ¿puedo reclamar?**

La ley contempla el derecho a indemnización por interrupción del servicio por lo que sí puede reclamar. La cantidad a percibir será la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.
- Cinco veces la cuota mensual prorrateada por el tiempo de la interrupción.

En caso de que la mayor de estas cuantías sea superior a un euro, el operador está obligado a devolver el importe automáticamente en la factura del siguiente período.

En caso de que la avería se deba a causas de fuerza mayor el operador se compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo que dure la interrupción.

Además, los contratos de los operadores deben incluir un número de horas mensuales, que, de ser superadas por la suma de las interrupciones, dan lugar a la indemnización que el propio operador haya incluido en el contrato.

Mientras que la primera indemnización es obligatoria y con independencia de la duración de la interrupción, la segunda sólo se produce si se sobrepasa el mínimo de horas previsto en el contrato.



Las reclamaciones por daños y perjuicios se tratarán ante la jurisdicción ordinaria.

### ¿Cómo realizar la reclamación?

En primera instancia el usuario deberá dirigirse **al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador** , en el plazo de 10 días desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante el operador por **vía telefónica, a través de internet, por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales** . En todo caso, el operador debe aceptar la presentación telefónica de reclamaciones. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Vía teléfono móvil: 1004

Vía internet: [http://www.movistar.es/particulares/ayuda/telefoniamovil/resolucion-de-problemas/Reclamacion\\_Movil](http://www.movistar.es/particulares/ayuda/telefoniamovil/resolucion-de-problemas/Reclamacion_Movil)



Código QR para acceder al formulario de reclamaciones desde dispositivos móviles.



## AYUNTAMIENTO DE CHÓVAR (Castellón)

PLAZA IGLESIA, 1.- 12499 CHÓVAR.- Te. 964 65 10 24 Fax 964 65 11 12.- C.I.F. P-1205600-H

Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle **un número de referencia** que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, existen otras vías de reclamación a través de :

- Juntas arbitrales de consumo
- La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

En la web de la OFICINA DE ATENCIÓN DE USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES [WWW.USUARIOTELECO.ES](http://WWW.USUARIOTELECO.ES) encontraremos más información al respecto sobre los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Igualmente en la web [www.chovar.es](http://www.chovar.es) se encuentra disponible esta circular.

Esperamos que toda esta información le sea de utilidad.

Chóvar a 12 de Marzo de 2013

Miguel Ángel Beltrán Sevilla

Alcalde-Presidente