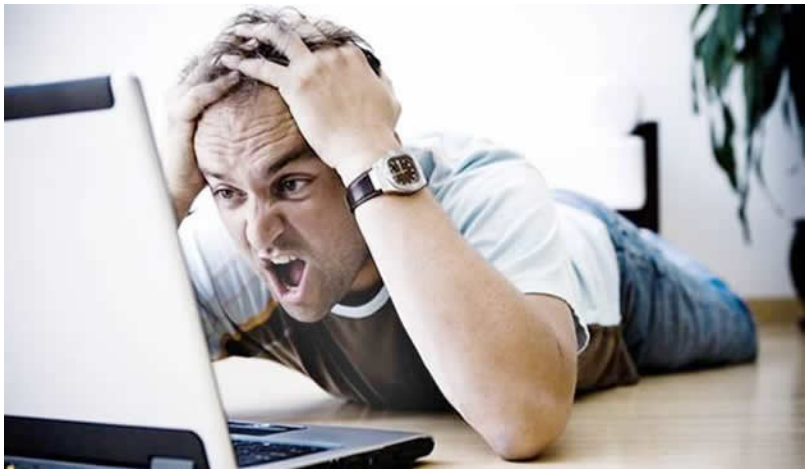
Escrito por Redaccion @valminorinfo
Luns, 29 Setembro 2014 15:47



Milleiros de usuarios e usuarias do Val Miñor quedaron sen servizo a internet da compañía Movistar, por mor dunha incidencia masiva rexistrada dende o xoves pasado que tamén afectaba ás operadoras virtuais que utilizan a infraestrutura da compañía.

Os clientes afectados polo corte no servizo teñen dereito a reclamar pola interrupción si a compañía non lle ofrece unha compensación.

En España, a normativa para o dereito de compensación pola interrupción temporal dun servizo de acceso a Internet está recollida no Real Decreto 899/2009 , que especifica que **os usuarios teñen dereito a reclamar unha compensación pola suspensión eventual do servizo de telecomunicacións**
. Contémplase ademais un mecanismo para resarcir os prexuízos causados pola caída do servizo contratado, segundo Carta de Dereitos de Usuarios de Comunicacións Electrónicas. Pero que é o que pode reclamar e como?

Con todo, as cantidades monetarias da compensación son mínimas, debido a que ascenden ao importe da cota mensual contratada, prorrateada ao tempo de interrupción do servizo. Esta reparación proporcional só contempla o tempo de suspención, pero non os posibles danos que xerase nos negocios ou as relacións persoais do usuario.

Ademais, se a tarifa contratada inclúe dous servizos, como pode ser acceso a Internet e chamadas telefónicas, e a caída é exclusiva dun deles, a compensación divídese entre dúas. Por tanto, en primeiro lugar, hai que coñecer se a caída dun servizo é parcial ou xeneralizada a todos os servizos contratados.

No caso de que o importe facturado non fose un fixo mensual, hai que calcular a media da cantidade facturada polo servizo reclamado durante o tres últimos meses e, despois, dividilo entre o número de horas que o servizo se interrompeu.

Se a caída debeuse a unha causa de forza maior, como pode ser unha incidencia meteorolóxica ou un ataque aos sistemas informáticos do operador, a compensación pola suspensión do servizo calcúlase mediante a factura prorrateada segundo o tempo en horas que o servizo non estivo dispoñible.

É dicir, por unha banda, **os usuarios teñen dereito a unha compensación pola interrupción do servizo** , mediante unha remuneración automática, **e tamén teñen o dereito de reclamar indemnizacións por danos e prexuízos, aínda que deben ser debidamente xustificadas e teñen pouco peso**
. Por este motivo, as principais organizacións de consumidores pediron ao Goberno un cambio normativo para que estas indemnizacións automáticas sexan maiores que as actuais.

No caso das compensacións, deben facerse cargo de maneira directa as empresas de telecomunicacións que prestan o servizo ou que están encargadas de garantir o correcto funcionamento dun servizo de terceiros. Esta indemnización realízase de forma automática mediante un desconto na factura ou un abono polo tempo de interrupción do servizo.

Onde reclamar en caso de interrupción temporal do servizo contratado?

Hai varios mecanismos para reclamar pola interrupción dun servizo de telecomunicacións. **A primeira opción é dirixirse sen preámbulos ao operador contratado**
para que se faga cargo da reclamación. Os principais operadores de telecomunicacións contan con formularios para xestionar as reclamacións en liña, ademais de facelo a través dos seus teléfonos de atención ao cliente. Para realizalo por Internet, é necesario identificarse antes nas plataformas web destas empresas. Compañías como
Movistar

,
Vodafone
,
Orange
ou
Yoigo,
dispoñen de formularios nas súas páxinas web para reclamar.

Si o acordo amistoso coa empresa non funciona a OCU recomenda presentar unha reclamación no prazo dun mes desde que se orixinou o problema. Recomendan facelo por escrito (carta, email, burofax) enviándoo ao domicilio social do operador (a dirección que aparece nas facturas) por medio dun correo certificado con acuse de recibo; si os usuarios deciden facelo por teléfono, deberán esixir un número de reclamación que lles sirva de proba para calquera reclamación posterior.

Si pasados 30 días a petición non foi satisfeita, os clientes dipoñen doutros tres meses para dirixir a reclamación á Xunta Arbitral de Consumo a través das oficinas municipais de atención os consumidores ou acudir á Oficina de Atención ao Usuario da Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI). Si solicita o arbitraxe (acundindo á súa oficina de Consumo), pero a empresa non o acepta, ten outros tres meses para reclamar no SETSI, que dictará unha resolución antes de seis meses.
Pode acudir á SETSI coa primeira resposta negativa do operador, pero unha vez que esta resolve, xa non poderás acudir ao arbitraxe. Por iso a OCU recomenda intentar primeiro a vía arbitral mediante as oficinas de Consumo. Datos do SETSI C/ Capitán Haya, 41. 28071 Madrid. Telf. 901 336 699 - 91 218 4276 www.usuariosteleco.es

A reclamación ten que ser por escrito (correo certificado administrativo, correo electrónico, correo certificado con acuse de recibo ou en persoa co orixinal e unha copia para que a selen no Rexistro). Tes que aportar toda a documentación referente á queixa, sen esquecer a resposta recibida da oficina comercial ou de atención ao cliente do operador

Se pola contra quere iniciar unha reclamación por danos e prexuízos, debido a que estes deben acreditarse polo usuario, esta oficina non é competente neste procedemento e, por tanto, os usuarios deberan dirixir a súa petición a unha xunta de arbitraxe de consumo ou ante os tribunais ordinarios de xustiza.