



HOW TO FILE A COMPLAINT AGAINST TELECOMMUNICATION COMPANIES

You have to file a complaint with the Secretary of State of Telecommunications whose office forms part of the Ministry of Industry, Energy and Tourism.

Your claim may concern any of the following, for example:

- Disconformidad con la factura recibida / Not in agreement with the received bill
- Negativa de alta o de baja por su operador / Denied start or end to your contract
- Negativa a la portabilidad de número / Denied bringing/taking existing number
- Preselección no solicitada / Services billed that you have not asked for
- Cambio de operador no solicitado / Change of provider that you have not asked for
- Incumplimiento de ofertas por el operador / Not following up on special offers

Prepare by scanning the relevant bills and any correspondence you may have with the provider on the subject of your claim, so you can upload them as annexes to the form.

Ref: 00/0105

Date: 28/08/14

www.citizensadvice.org.es



<http://www.usuarioteleco.gob.es/reclamaciones/telecomunicaciones/tramitacion-electronica/Paginas/tramitacion-electronica.aspx>

Remember you must have a digital certificate installed on your computer to use this service. You click the **first option** under '**Formularios**' a box will pop up with the digital certificate(s) found on your computer and you are asked to confirm which one to use. When you confirm, you will be linked through to the actual form with your name, NIE number and email address already filled out. Complete the form, add the necessary supporting documents that you scanned and click '**Firmar y Enviar**'.

The Secretary by Royal Decree 899/2009 of 22nd of May has been appointed as the one to resolve conflicts between providers and users of electronic communication services, following the guidelines regarding the rights of said users, as outlined in the Royal Decree.

The Secretary has **up to six months** to resolve the claim and notify you of the resolution. If you do not receive the written notification within this timeframe, you must assume your claim has been rejected. In Peter Sauer's case he filed the complaint on the 19th of July this year, received confirmation of receipt on the 28th of July and the notification of the resolution on the 22nd of August.

Once you have filed your complaint you will first receive confirmation of receipt of the claim, confirming all of the above stated, and that the Secretary will contact the telecom company in question for their report on the case. (Annex I). In future communications with the Secretary use **the 'clave de identificación de su expediente'** that is stated at the very top of the confirmation letter.

You will be asked to submit any bills and correspondence with the provider relevant to your case within 10 days, if you have not already submitted them with the original complaint.

Now you have to wait for the claim to be processed and for the report from the provider to be presented to the Secretary.

Ref: 00/0105

Date: 28/08/14

www.citizensadvice.org.es



The fact that you have taken the trouble to file a complaint against the provider with the Secretary, will make them think twice about their actions and in practice they will revoke all wrongly billed items/services, even quoting from their own General Conditions (see second page of Annex III) to confirm this.

If your claim goes well in due time you will receive the report from the provider which will include their proposed actions in reaction to your complaint, accompanied by the Resolution letter from the Secretary. If you do not agree with the report from the provider you have 15 days to appeal. If you do not make use of your right to appeal, the Secretary will consider the case closed and the dossier will be filed.

By Richelle de Wit

28/08/14

Many thanks to Peter Sauer, for allowing me to use his personal case-file to illustrate the procedure.

Enclosed Annexes I, II and III (BELOW)

<https://www.facebook.com/groups/citizensinSpain/>

Ref: 00/0105

Date: 28/08/14

www.citizensadvice.org.es



Annex I: Confirmation of receipt of complaint by the Secretary



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RED.ES

CLAVE DE IDENTIFICACIÓN DE SU EXPEDIENTE.: RC1020055/14 / TLM
ASUNTO: Reclamación sobre Telefonía móvil
LÍNEA TELEFÓNICA ASOCIADA: 634025867

Con fecha 19-07-2014 ha tenido entrada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, su reclamación contra ORANGE – FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.

El Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, establece en su artículo 27 el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores y usuarios finales 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 2 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.

En el caso de que su reclamación se refiera a conceptos facturados y **no haya adjuntado ya 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.

Se ruega que en las próximas comunicaciones que Vd. dirija a este Servicio, relativas a su reclamación, haga cita de la **clave de identificación de su expediente**. Asimismo, si durante la tramitación del presente expediente se produjese alguna **modificación en el domicilio a efectos de notificaciones** por Vd. facilitado, ruego nos lo comunique lo antes posible.

Por último, le comunico que, con esta fecha, se solicita informe a ORANGE – FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A..

Puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones a través del 901.33.66.99 / 968.010.362 o a través de la web www.usuariosteleco.es

Madrid, 28 de julio de 2014
EL SECRETARIO DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN
P.D. (Orden IET 875/2013, de 16 de mayo) el Director General de Red.es



D. Cesar Miralles Cabrera

PETER PAUL SAUER

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones
Cl. Capitán Haya, 41 28071 Madrid
901336699 / 968010362

CITIZENS ADVICE BUREAU SPAIN

Ref: 00/0105

Date: 28/08/14

www.citizensadvice.org.es



This work by [Citizens Advice Bureau Spain](http://www.citizensadvice.org.es) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). Based on a work at <http://www.citizensadvice.org.es>

Permissions beyond the scope of this license may be available at [Website Terms & Conditions](#)

Annex II: Confirmation of resolution of complaint



SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RED.ES

N/REF.: RC1020055/14 / TLM
ASUNTO: Traslado de informe. Reclamación sobre Telefonía móvil
LÍNEA TELEFÓNICA ASOCIADA: 634025867
TITULAR: PETER PAUL SAUER

En relación con la reclamación arriba referenciada, le traslado copia 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, mediante resolución dictada al efecto, 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.

Puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones a través del 901.33.66.99 / 968.010.362 o a través de la web www.usuarioteleco.es

Madrid, 22 de agosto de 2014
EL SECRETARIO DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN
P.D. (Orden IET 875/2013, de 16 de mayo) el Director General de Red.es



D. Cesar Miralles Cabrera

PETER PAUL SAUER
[Redacted signature]

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones
CL Capitán Haya, 41 28071 Madrid
901336699 / 968010362
www.usuarioteleco.es

CL Capitán Haya, 41
28071 Madrid
T F: 901336699

Ref: 00/0105

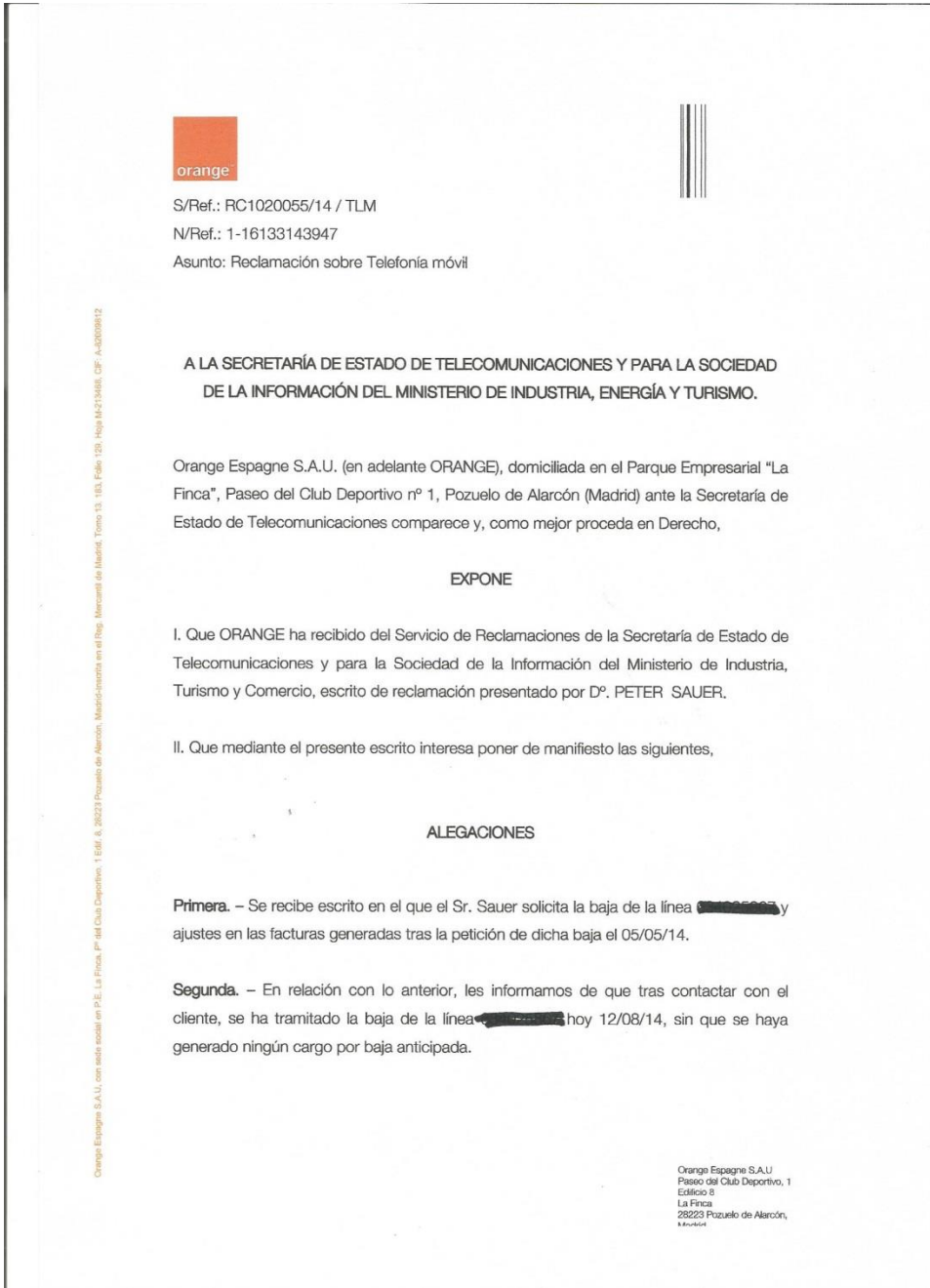
Date: 28/08/14

www.citizensadvice.org.es



CITIZENS ADVICE BUREAU SPAIN

Annex III: Simultaneously received report by Orange - practical resolution of complaint – 3 pages



Ref: 00/0105

Date: 28/08/14

www.citizensadvice.org.es





Tercera. – Asimismo, hemos realizado los ajustes desde la fecha de solicitud de baja de la línea más dos días (07/05/14) hasta hoy 12/08/14, fecha en la que se ha tramitado.

Tal y como se especifica en el punto 14 de las Condiciones Generales del Contrato entre el Cliente y Orange: *“El Cliente tendrá derecho a resolver en cualquier momento el contrato, acreditando para ello su identidad mediante notificación fehaciente por escrito a ORANGE con una antelación mínima de 2 días al momento en que ha de surtir efectos”.*

Cuarta. – En este sentido les confirmamos que hemos realizado un ajuste por importe total de 52,19 euros (con impuestos), correspondiente al importe facturado por la línea [REDACTED] entre el 07/05/14 y el 01/07/14, anulando las facturas 01/06/14 y 01/07/14 que estaban pendientes de pago.

En unos días el cliente recibirá las facturas rectificativas pero no obstante, les adelantamos información de este ajuste en este escrito.

Asimismo les indicamos que tras el ajuste realizado, el Sr. Sauer se encuentra al corriente de pago en Orange.

Les confirmamos que hemos realizado las gestiones oportunas para excluir los datos personales del cliente de cualquier archivo de consulta de solvencia económica en el que pudieran haber sido incluidos a petición de nuestra compañía.

Quinta. – Igualmente les informamos de que hemos realizado un abono por importe de 14,76 euros (con impuestos), correspondiente al importe facturado por la línea [REDACTED] en la factura 01/08/14, como transferencia bancaria en el número de cuenta en el que el cliente tenía domiciliadas las facturas de la línea de referencia.

Les solicitamos que realicen las gestiones oportunas para transmitir el contenido de este escrito a Dº. PETER SAUER, así como el número de nuestro Centro de Atención al Cliente (1414) en el que estamos a su disposición.

Y en su virtud,

Orange Espagne S.A.U.
Paseo del Club Deportivo, 1
Edificio B
La Finca
28223 Pozuelo de Alarcón,
Madrid

Orange Espagne S.A.U. con sede social en P.E. La Finca, Pº del Club Deportivo, 1 Edif. B, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid-Inscripción en el Reg. Mercantil de Madrid, Tomo 13.183, Folio 129, Hoja M-213486, CIF: A-32009612

CITIZENS ADVICE BUREAU SPAIN

Ref: 00/0105

Date: 28/08/14

www.citizensadvice.org.es





SOLICITA

Tenga por presentado este escrito junto con la documentación que se adjunta y en su vista, tenga por cumplimentado el trámite conferido y, se sirva archivar el expediente sin más trámite.

Madrid, a 12 de agosto de 2014

Servicio al Cliente ORANGE
Orange Espagne S.A.U.

Orange Espagne S.A.U. con sede social en P.E. La Finca, Pº del Club Deportivo, 1 Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid-Inscrita en el Reg. Mercantil de Madrid, Tomo 31, 183, Folio 129, Hoja M-213486, CIF: A-0209812

Orange Espagne S.A.U.
Paseo del Club Deportivo, 1
Edificio 8
La Finca
28223 Pozuelo de Alarcón,
Madrid

CITIZENS ADVICE BUREAU SPAIN

Ref: 00/0105

Date: 28/08/14

www.citizensadvice.org.es



This work by [Citizens Advice Bureau Spain](http://www.citizensadvice.org.es) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). Based on a work at <http://www.citizensadvice.org.es>

Permissions beyond the scope of this license may be available at [Website Terms & Conditions](#)