

## SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA AGENDA DIGITAL (SESIAD)

- Disconformidad con la factura recibida.
- Negativa o demora en la instalación de línea.
- Negativa o demora en trámite de la solicitud de baja.
- Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- Contratación no solicitada.
- Averías e interrupciones del servicio.
- Incumplimiento de ofertas por el operador.
- Incumplimiento del derecho de desconexión.
- Depósitos de garantía.
- Falta de comunicación de modificaciones contractuales.
- Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el RD 899/2009.

## AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (AEPD)

**Denuncias por contratación irregular o fraudulenta de servicios de telecomunicaciones (tratamiento de datos sin consentimiento):**

- Alta irregular o fraudulenta en un servicio.
- Facturación por un servicio para el que se ha solicitado la baja de forma efectiva.

**Denuncias por deudas derivadas de servicios de telecomunicaciones:**

- Tratamiento de datos derivado de una reclamación de pago, cesión o registro en un fichero de morosidad de deudas derivadas de un servicio no contratado, o de facturas emitidas después de la fecha en que debió hacerse efectiva la baja en el servicio.
- Tratamiento de datos derivado de una reclamación de pago, cesión, registro o mantenimiento en ficheros de morosidad de una deuda declarada inexistente por un órgano competente, o después de haber sido abonada.
- Inclusión o mantenimiento en ficheros de morosidad de una deuda impugnada ante un órgano competente, o con más de seis años de antigüedad.
- Inclusión en ficheros de morosidad de una deuda en la que no se haya sido requerido previamente el pago.
- Reclamación del pago una persona distinta del deudor.
- Consulta realizada a ficheros de morosidad por una entidad con la que no se tiene relación.

Otras competencias en relación con los servicios de telecomunicaciones.

- Acceso online, desde una zona restringida para clientes, a datos de otros clientes.
- Publicación de datos en guías de abonados tras haber solicitado la exclusión de las mismas.
- Incumplimiento de la normativa de protección de datos
- Brechas de seguridad.
- Reclamaciones de tutela de derechos que planteen los usuarios contra las operadoras a las que previamente hayan solicitado el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ([ARCO](#)) y hayan sido denegado, no se hayan respondido, o los usuarios no estén conformes con la respuesta.

## ORGANISMOS DE CONSUMO

La Administración de Consumo interviene cuando los usuarios actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Por tanto, si el reclamante es trabajador autónomo o empresario y el conflicto deriva de un contrato suscrito como tal, habrá de dirigirse a la SESIAD.

La Administración de Consumo interviene en los siguientes casos:

- Información precontractual incompleta o engañosa.
- Cláusulas abusivas, como modificaciones unilaterales de los contratos.
- Publicidad engañosa.
- Cobro de servicios indebidos

La solución de los conflictos ante la Administración de Consumo podrá llevarse a cabo mediante la mediación (solución amistosa de las partes) de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o de los Servicios autonómicos de Consumo o el arbitraje de las Juntas Arbitrales de Consumo (JAC).

El inicio de los procedimientos arbitrales tiene carácter voluntario para las partes, es decir para llevarse a cabo se necesita que las operadoras los acepten.

Las resoluciones de las JAC son de obligado cumplimiento por las partes intervinientes, por lo que el usuario al presentar una solicitud de arbitraje está renunciando a la vía judicial.

Si se opta por el arbitraje no se puede acudir al procedimiento administrativo ante la SESIAD. Ambos procedimientos son excluyentes.

El laudo arbitral tiene la misma eficacia que una sentencia judicial. No se necesita intervención de abogado y procurador.

Es gratuito para las partes.