

**CIRCULAR DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTO**

**DEPT:** SERVICIO ATENCIÓN  
AL CLIENTE

**FECHA:** 01/06/2012

**ÚLTIMA VERSION:** 01/01/2018

## **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

**EMISOR:** Laura Herrero Diez

**REF.:** SAC-1

**RESPONSABLE:** Laura Herrero Diez

**Contacto:** laurah@grupotitanes.com

**DIFUSIÓN:** Clientes, Empleados, Agentes y  
Empleados de Agentes.

**ANULA:** -

**COMPLETA O MODIFICA:** -

**EN RELACION CON:** -

**FECHA DE APLICACIÓN:** 01/06/2012

**FECHA LIMITE DE VALIDEZ:** -

# **ÍNDICE**

1. OBJETO .....	3
2. REQUISITOS Y DEBERES DEL DEPARTAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	3
2.1. DEBER DE ATENDER Y RESOLVER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	3
2.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	3
2.3. DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
2.4. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	4
2.5. REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO.....	4
2.6. DEBERES DE INFORMACIÓN .....	4
3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	5
3.1. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.....	5
3.2. FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	5
3.3. ADMISIÓN A TRÁMITE .....	5
3.4. TRAMITACIÓN.....	6
3.5. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.....	6
3.6. FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN .....	7
3.7. RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES .....	7
4. INFORME ANUAL .....	7
4.1. CONTENIDO .....	7

## **1. OBJETO**

El presente reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que debe cumplir el departamento de Atención al Cliente de Titanes Telecomunicaciones, S.A.

## **2. REQUISITOS Y DEBERES DEL DEPARTAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **2.1. Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.**

Titanes Telecomunicaciones, S.A. como sujeto obligado por la Orden ECO/734/2004 está obligado a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad, en adelante clientes, les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Se entienden por quejas las manifestaciones de los interesados, realizadas por escrito, referidas al funcionamiento de los servicios financieros, tales como tardanzas, desatenciones, etc., en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la actuación de la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

Son reclamaciones las que por escrito pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho en relación a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la actuación de la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, del incumplimiento de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular del principio de equidad.

### **2.2. Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones.**

Titanes dispone de un departamento especializado de Atención al Cliente, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

### **2.3. Designación del titular del departamento de atención al cliente.**

El titular del departamento de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Compañía.

Respecto a la incompatibilidad, no podrá ser elegido titular del Servicio de Atención al Cliente quien realice simultáneamente funciones en departamentos comerciales u operativos de la Entidad.

El titular del departamento de Atención al Cliente será designado por el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad.

La designación del titular del departamento de Atención al Cliente será comunicada a la autoridad supervisora, el Banco de España.

El mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración anual y se renovará tácitamente por iguales periodos. No obstante, cesará en el ejercicio de sus funciones por los siguientes motivos:

- cese en su relación laboral,
- cambio de puesto de trabajo,
- prejubilación o jubilación en la Entidad,
- decisión unilateral del Consejo de Administración de la Entidad, la cual debe estar justificada por causa grave, con el objeto de preservar su independencia.
- renuncia del Titular.

Sin perjuicio de lo establecido en los párrafos precedentes, constituyen causas de incompatibilidad y suponen el cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, la pérdida de los requisitos legalmente exigidos, cuales son que en ellos concurra honorabilidad comercial y profesional, conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, de acuerdo a la definición que de los mismos se establece en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

#### **2.4. Departamento de Atención al Cliente.**

El departamento de Atención al Cliente deberá estar separado funcionalmente del resto de servicios comerciales u operativos de la Compañía, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Compañía adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento de Atención al Cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Compañía se asegurará de que su departamento de Atención al Cliente está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

#### **2.5. Reglamento de funcionamiento.**

La Compañía aprobará un Reglamento para el Servicio de Atención al Cliente, que regulará la actividad del departamento de Atención al Cliente.

El reglamento y sus posibles modificaciones serán aprobados por el consejo de administración u órgano equivalente de la Compañía y deberán someterse a la verificación del Banco de España.

#### **2.6. Deberes de información.**

La Compañía pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

1. La existencia de un departamento o servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
2. La obligación por parte de la Compañía de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince días desde su presentación en el departamento de atención al cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Compañía, así como en la dirección de correo electrónico que la Compañía ha habilitado a este fin.
3. Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento de atención al cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante él.
4. El reglamento de funcionamiento.
5. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

#### **3.1. Alcance del procedimiento.**

El departamento de Atención al Cliente, dispondrá de un plazo de quince días, a contar desde la presentación de la queja o reclamación en cualquier oficina abierta al público de la Compañía, en la dirección de correo electrónico que la Compañía ha habilitado a este fin, o ante él mismo, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo o en caso de disconformidad con la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

#### **3.2. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El plazo para presentar una queja o reclamación, será como máximo de dos años desde la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
3. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Compañía, así como en la dirección de correo electrónico que la Compañía ha habilitado a este fin.

#### **3.3. Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación por la Compañía, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento de Atención al Cliente. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Compañía o en la dirección de correo electrónico que la Compañía ha habilitado a este fin.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el departamento de Atención al Cliente, por cualquier oficina abierta al público de la Compañía, así como en la dirección de correo electrónico que la Compañía ha habilitado a este fin, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de quince días previsto en este reglamento.

Tras dictarse el archivo de las actuaciones por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.

Sólo se podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
3. Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
4. Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente reglamento del servicio de Atención al Cliente.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **3.4. Tramitación.**

El departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

### **3.5. Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Compañía rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

### **3.6. Finalización y notificación.**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince días, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el departamento de atención al cliente, en cualquier oficina abierta al público de la Compañía, así como en la dirección de correo electrónico que la Compañía ha habilitado a este fin.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección aplicables a la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

### **3.7. Relación con los Servicios de Reclamaciones.**

Las entidades deberán atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

## **4. INFORME ANUAL**

### **4.1. Contenido.**

Dentro del primer trimestre de cada año, el departamento de atención al cliente presentará ante el consejo de administración u órgano equivalente, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

1. Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
3. Criterios generales contenidos en las decisiones.
4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.