



SERVICIO DE MEDIACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS EN TELECOMUNICACIONES PARA CONSUMIDORES

¿EN QUÉ CONSISTE?

Facilitamos llegar a un acuerdo en el que se resuelva la incidencia planteada, **de manera sencilla, ágil y gratuita**, siempre que esté relacionada con la protección de datos personales y se refiera a alguna de las empresas de telecomunicaciones adheridas al sistema.



¿QUÉ REQUISITOS TIENE QUE CUMPLIR LA RECLAMACIÓN?



Deberás ser la persona física afectada por los hechos.



Deberás haber reclamado previamente ante la empresa.

La reclamación no deberá haberse resuelto previamente en un procedimiento administrativo ni judicial.



No podrán haber transcurrido más de 12 meses desde que sucedieron los hechos reclamados o tuviste conocimiento de los mismos.



¿EN QUÉ CASOS PUEDES SOLICITARLA?

- Si recibes llamadas o correos electrónicos comerciales no deseados.
- Si te han suplantado la identidad o han realizado una gestión sin tu autorización.
- Si sigues recibiendo facturas tras haber solicitado la baja.
- Tus datos figuran en un fichero de solvencia patrimonial, pese a que has reclamado ante un órgano competente o la deuda es incorrecta.
- Si has ejercitado alguno de los derechos de protección de datos, como por ejemplo el derecho de acceso, rectificación o supresión y crees que la empresa no lo ha atendido debidamente.
- La operadora ha cedido a otra entidad una deuda, pese a que ya la habías pagado con anterioridad o esta era inexistente.
- Tus datos personales figuran en una guía de abonados pese a haber solicitado su exclusión.
- La operadora ha consultado indebidamente tus datos en un fichero de morosidad.

¿ANTE QUÉ EMPRESAS PUEDES RECLAMAR?



CONTÁCTANOS

mediacion@autocontrol.es
www.autocontrol.es
+34 91 309 66 37



SERVICIO DE MEDIACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS EN TELECOMUNICACIONES PARA CONSUMIDORES

¿CÓMO FUNCIONA EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN?

1 RECIBIMOS TU SOLICITUD

Tras cumplimentar el **formulario** que encontrarás en nuestra web, te comunicaremos si la documentación proporcionada está:



INCOMPLETA

En este caso te indicaremos qué documentación necesitamos y podrás aportarla en un plazo de 10 días hábiles.

COMPLETA

Iniciamos la mediación.



2 MEDIAMOS PARA TI

Con la operadora para intentar que lleguéis a un acuerdo en el plazo máximo de un mes.



Si la propuesta se ajusta a lo que pediste, redactaremos el **acuerdo** de mediación para que sea firmado por las dos partes.



El acuerdo que se firme será vinculante, dado que la operadora está adherida al sistema de mediación.

Si no recibes la solución esperada, en el plazo de ese mes intentaremos que la operadora te ofrezca una **solución** a la petición inicial.

Si pese a este intento no se soluciona, te informaremos sobre las otras vías de reclamación que tienes a tu disposición.

AUTOCONTROL

es una vía sencilla, ágil y gratuita
para solucionar las reclamaciones de
protección de datos en el sector de las telecomunicaciones

CONTÁCTANOS

mediacion@autocontrol.es
www.autocontrol.es
+34 91 309 66 37



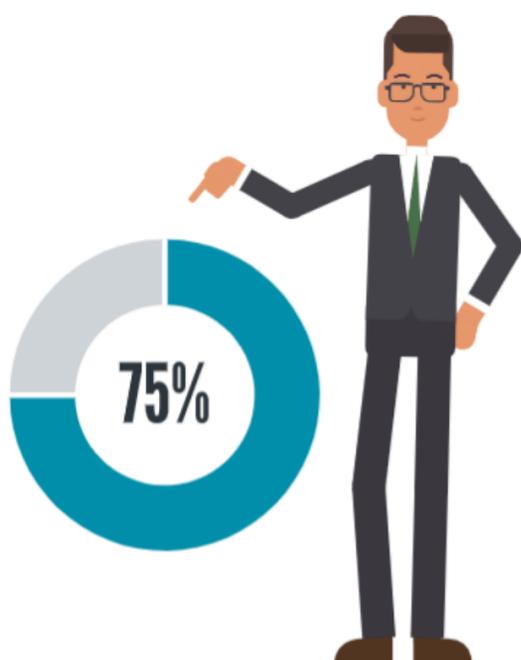


SERVICIO DE MEDIACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS EN TELECOMUNICACIONES PARA CONSUMIDORES

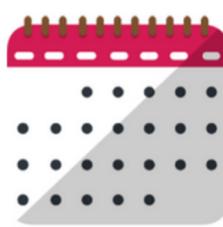


Más de **1.300**
solicitudes recibidas

Índice de acuerdos



Plazo de resolución



21 días naturales
desde que se inicia la mediación

Más de **9.200**
consultas gestionadas
de consumidores



¿Qué opinan
los reclamantes del
servicio de mediación?



98%

considera que la mediación
ha sido ágil o muy ágil

96%

ha quedado satisfecho o muy satisfecho
con la resolución de su caso

88%

ha quedado muy satisfecho con la actuación
de AUTOCONTROL como mediador

CONTÁCTANOS

mediacion@autocontrol.es

www.autocontrol.es

+34 91 309 66 37

