

Al cumplimentar y enviarnos este formulario aceptas las condiciones de la mediación situadas al final de este documento. Los campos con * son de obligado cumplimiento.

1. CUESTIONES PREVIAS

Información: El servicio de mediación únicamente está disponible para particulares que hayan reclamado previamente contra la empresa.

¿Eres un particular u otro (empresa, asociación, comunidad de propietarios...)?*

Particular Empresa u otro

¿Ya te has puesto en contacto con la empresa con motivo de tu reclamación?*

Sí No

2. DATOS RECLAMANTE Y RECLAMADA

Datos Reclamante:

Nombre y apellidos*:

DNI*:

Dirección postal*:

Ciudad*:

C.p.*:

Provincia*:

País*:

Teléfono de contacto*:

Email*:

¿Solicitas la mediación en nombre de otra persona?*

Sí No

Empresa reclamada:

Razón social / Marca*:

Para poder presentar la reclamación, la empresa debe estar adherida al Protocolo de Mediación. Más información en las [preguntas frecuentes](#).

¹ En caso de que solicites la mediación en nombre de otra persona, deberás adjuntar una autorización para tramitar la reclamación.

3. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Elige solo 1 de los 9 motivos de reclamación.

> Dentro del motivo por el cual solicitas la mediación, marca las casillas correspondientes para indicar qué solicitas a la empresa y qué documentación aportas. Si tienes más de un motivo para reclamar, deberás cumplimentar una nueva solicitud.

1 He recibido factura incorrecta tras haberse aceptado mi solicitud de baja

¿Qué solicitas a la empresa?*

- Baja del producto o servicio
- Devolución de importes abonados y/o anulación de importes improcedentes
- Aclaración

Documentación específica (marca qué documentos aportas):

- Solicitud de baja en el servicio
- Prueba de recepción de la solicitud por la empresa
- Respuesta de la empresa
- Facturas del servicio correspondientes al periodo de facturación posterior a la baja

2 No se hizo efectivo el derecho que solicité: acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, no ser objeto de decisiones automatizadas individualizadas, o la empresa conoció la inexactitud de los datos y no los rectificó.

¿Qué solicitas a la empresa?*

- Atención del derecho
- Aclaración

Documentación específica (marca qué documentos aportas):

- Solicitud enviada a la empresa
- Prueba de la recepción de la solicitud por la empresa
- Respuesta de la empresa
- Prueba de que la empresa conocía la inexactitud a determinada fecha
- Acreditación de que la empresa no atendió el derecho o no rectificó los datos

3 Ha habido una consulta indebida a mis datos en un fichero de morosidad

¿Qué solicitas a la empresa?*

Aclaración

Documentación específica (marca qué documentos aportas):

Documentación que acredite la consulta supuestamente indebida

4 Mis datos aparecen en una guía de abonados pese a haber solicitado su exclusión

¿Qué solicitas a la empresa?*

Exclusión de la guía de abonados

Aclaración

Documentación específica (marca qué documentos aportas):

Solicitud de exclusión de las guías de abonados y copia del contrato con la negativa a aparecer

Prueba de recepción de la solicitud por la empresa

Acreditación de la inclusión de los datos en las guías de abonados

5 Se ha contratado o realizado una gestión en mi nombre o con mi NIF o usando mi número de cuenta corriente sin mi autorización

¿Qué solicitas a la empresa?*

Baja del producto o servicio

Anulación de la gestión realizada (y facturación, en su caso)

Devolución de importes incorrectamente pagados

Aclaración

Documentación específica (marca qué documentos aportas):

Escrito informando a la empresa de los hechos

Prueba de la recepción del escrito

Acreditación de la supuesta contratación/gestión en la que figure fecha y objeto de la contratación / gestión (contrato, factura, requerimiento de pago...)

Denuncia ante la Policía de los hechos

6 Estoy dado de alta en un fichero de morosidad pese a haber interpuesto reclamación ante órgano competente

¿Qué solicitas a la empresa?*

- Baja del fichero de morosidad
- Aclaración

Documentación específica (marca qué documentos aportas):

- Acreditación de alta en fichero de morosidad
- Reclamación enviada al órgano competente
- Acreditación de la fecha en la que la entidad reclamada tuvo conocimiento de la reclamación
- Resolución, en su caso, emitida por el órgano competente

7 Estoy dado de alta en un fichero de morosidad pese a ser la deuda incierta o inexistente

¿Qué solicitas a la empresa?*

- Baja del fichero de morosidad
- Anulación o rectificación de la deuda
- Aclaración

Documentación específica (marca qué documentos aportas):

- Reclamación enviada a la empresa
- Prueba de la recepción de la reclamación
- Acreditación de alta en fichero de morosidad
- Documento que acredite que la deuda está pagada o es inexistente

8 Mi deuda se cedió a un nuevo acreedor pese a haberse pagado con anterioridad o haberse declarado inexistente

¿Qué solicitas a la empresa?*

- Cancelación de los datos asociados a la deuda
- Aclaración

Documentación específica (marca qué documentos aportas):

- Prueba de la cesión del crédito
- Documentación que acredite el pago de la deuda con fecha anterior a la cesión
- Escrito o resolución administrativa, arbitral o judicial, anterior a la cesión, en el que se declare la inexistencia de la deuda

4. HECHOS DE LA RECLAMACIÓN

Describe brevemente los hechos de tu reclamación*:

¿Han tenido lugar los hechos por los que reclamas hace más de 12 meses?*

Sí No

¿Ha sido tu reclamación resuelta por algún órgano administrativo o judicial?*

Sí No

CONDICIONES DE LA MEDIACIÓN

Las presentes condiciones tienen por objeto regular la relación entre el solicitante y AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, para la gestión de la mediación que has solicitado frente a las operadoras de telecomunicaciones adheridas al sistema de mediación. Puedes consultar las entidades adheridas en el apartado de preguntas frecuentes.

El servicio de mediación de AUTOCONTROL es una vía de resolución extrajudicial de conflictos. AUTOCONTROL carece de potestad inspectora o sancionadora.

1. REQUISITOS DE LA SOLICITUD

Para presentar una solicitud de mediación ante AUTOCONTROL deberás ser la persona física afectada por los hechos que dan lugar a tu reclamación.

También se admitirán las solicitudes presentadas por un representante designado en documento privado, firmado por ti, en el que conste la facultad de representación conferida a tu representante, siempre que acredites tu identidad y la del representante.

Esta representación también se podrá demostrar mediante poder elevado a público.

Además, deberás haberte dirigido previamente contra la empresa contra la que reclamas. AUTOCONTROL solo mediará en aquellos supuestos en los que previamente la empresa no haya atendido tu solicitud o cuando consideres que no la ha atendido de forma adecuada.

Tu reclamación deberá versar sobre alguna de las materias que constan en el formulario y deberás aportar prueba suficiente que sustente tus pretensiones, conforme se solicita en dicho formulario.

Asimismo, tu reclamación deberá referirse a hechos que hayan tenido lugar en un plazo no superior a los doce meses anteriores a la fecha de tu presentación.

Tu solicitud podrá tramitarse aunque esté en curso un procedimiento administrativo o judicial, pero no si ya se ha resuelto (por sentencia, resolución administrativa, etc.).

Toda la información que nos facilites tanto en el formulario de solicitud como durante el proceso de mediación deberá ser veraz y completa. Serás el único responsable de la falsedad o inexactitud de la información facilitada y, en particular, de la de tus datos personales.

El incumplimiento de los requisitos anteriores podrá dar lugar a que no se inicie o, en su caso, se interrumpa la mediación.

En caso de defectos subsanables, AUTOCONTROL contactará contigo para solicitarle la subsanación. En caso de que no subsanes tales defectos en el plazo de diez días hábiles, se entenderá que desistes de la solicitud y tendrás que iniciarla de nuevo. Se considerarán inhábiles los sábados, domingos, festivos, el mes de agosto y los días 24 a 31 de diciembre.

2. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

Una vez recibida la solicitud, y comprobado que la misma cumple los requisitos señalados, AUTOCONTROL abrirá el procedimiento de mediación y remitirá la documentación aportada a la empresa afectada. Al enviar tu solicitud, aceptas la actuación de AUTOCONTROL como mediador. Si no reúne los requisitos señalados para la mediación, AUTOCONTROL trasladará igualmente la información a la empresa para que tenga constancia de tu reclamación y, en su caso, pueda atenderla por otros cauces.

En caso de que se inicie la mediación, una vez trasladada la información a la empresa afectada, la empresa comprobará, en el plazo de 10 días hábiles, si los documentos aportados fundamentan la reclamación y, en su caso, la atenderá, facilitando a AUTOCONTROL la información oportuna. En caso contrario, y en el mismo plazo, la empresa comunicará a AUTOCONTROL los motivos que le impiden atender la reclamación. La empresa podrá proponer una solución alternativa para resolver la controversia.

AUTOCONTROL hará constar la atención o desatención de la reclamación y te dará traslado de la respuesta de la empresa.

AUTOCONTROL mediará entre las partes y promoverá que alcancen un acuerdo. Adoptado el acuerdo, AUTOCONTROL se lo comunicará a las partes para su cumplimiento en el plazo máximo de un mes desde su notificación.

El acuerdo se te facilitará en formato electrónico para que lo imprimas y nos lo remitas escaneado con tu firma.

Si en el plazo de un mes desde la apertura del procedimiento de mediación, las partes no alcanzasen ningún acuerdo, se entenderá que desisten de hacerlo y finalizará el procedimiento. No obstante, las partes, de mutuo acuerdo, podrán ampliar el procedimiento hasta un plazo máximo total de tres meses.

3. DESETIMIENTO DE MEDIACIÓN

El procedimiento de mediación es voluntario. Eres libre de desistir de la mediación en cualquier momento, incluso una vez iniciada la misma.

4. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA MEDIACIÓN. CONFIDENCIALIDAD

Como parte sujeta a la mediación actuarás conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto, y prestarás colaboración y apoyo a AUTOCONTROL, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad mediadora.

La información facilitada en el formulario de solicitud y en el curso de la mediación, así como el hecho mismo de la mediación y los posibles acuerdos alcanzados entre las partes tendrán el carácter de confidenciales para todos los intervinientes en el proceso (el solicitante, la entidad ante la que reclama y AUTOCONTROL como mediador).

Ello no impedirá, ni a ti ni a la entidad ante la que reclamas, aportar la documentación relativa a la mediación en los procedimientos administrativos o judiciales de los que sean parte en la medida que sea pertinente.

Asimismo, AUTOCONTROL podrá analizar la información que reciba y de que disponga con fines estadísticos y, en su caso, facilitarla a la Agencia Española de Protección de Datos de forma agregada, esto es, sin datos personales individualizados que permitan su identificación.

5. COMUNICACIONES

Las comunicaciones entre AUTOCONTROL y las partes tendrán lugar, con carácter general, por correo electrónico. Aceptas la utilización para esta finalidad de la dirección de correo electrónico facilitada en el formulario de solicitud, que se considerará una vía válida de notificación a estos efectos entre el solicitante y AUTOCONTROL.

6. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

AUTOCONTROL no asume responsabilidad alguna en relación con el procedimiento de mediación, y solo responderá ante ti en aquellos casos en los que la ley aplicable no permita la exención de su responsabilidad.

7. PROTECCIÓN DE DATOS

7.1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento es:

AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

CIF: G81234247

Dirección postal: C/ Príncipe de Vergara 109, 5ª planta, 28002 Madrid

Teléfono: 91 309 66 37

Email: proteccion.datos@autocontrol.es

7.2. Fines y base jurídica del tratamiento

AUTOCONTROL tratará tus datos personales para los siguientes fines:

- La gestión del proceso de mediación y, en caso de que la mediación no sea posible, el traslado de tu información a la empresa ante la que reclamas para que esta tenga constancia de la reclamación y, en su caso, pueda atenderla por otros cauces.

La base jurídica que legitima estos tratamientos es la ejecución de la relación contractual entre el solicitante y AUTOCONTROL nacida del servicio prestado.

- Realización de análisis estadísticos mediante el tratamiento de tus datos personales de manera agregada.

La base jurídica de este tratamiento es el interés legítimo de AUTOCONTROL de mejorar y promover el servicio de mediación, y poder compartir información agregada (sin referencias individuales de ningún tipo) con la Agencia Española de Protección de Datos, así como con las empresas adheridas al sistema de mediación, para su conocimiento.

- El envío de una encuesta de satisfacción a la finalización del proceso de mediación y reportar información agregada sobre el grado de satisfacción a las empresas adheridas al Protocolo de Mediación. Las encuestas se conservarán de forma anónima.

AUTOCONTROL podrá difundir los resultados agregados de las encuestas a través de diferentes medios, incluyendo la publicación anónima de los testimonios de los solicitantes de la mediación.

La base jurídica de este tratamiento es el interés legítimo de AUTOCONTROL y de las empresas adheridas de conocer el grado de satisfacción de los usuarios para poder mejorar el servicio y los procesos de atención a los usuarios.

Los campos de información marcados con un asterisco (*) o que de otra forma se identifiquen como obligatorios en el formulario de solicitud son necesarios para dar curso a tu reclamación. En caso de no facilitarlos, AUTOCONTROL no podrá tramitar tu solicitud y se tendrá por no presentada.

7.3. Destinatarios

AUTOCONTROL comunicará tus datos personales a la entidad ante la que reclamas para la gestión del proceso de mediación (o, cuando la mediación no sea posible, para que tenga constancia de tu reclamación y, en su caso, pueda atenderla por otros cauces), así como a aquellos proveedores de AUTOCONTROL que intervengan en el proceso (servicios de destrucción de documentación y servicios tecnológicos).

Asimismo, AUTOCONTROL podrá comunicar tus datos personales a la Agencia Española de Protección de Datos, a juzgados y tribunales y, en su caso, a otras autoridades competentes, en cumplimiento de sus obligaciones legales y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

7.4. Transferencias a terceros países

AUTOCONTROL tiene contratados proveedores de servicios de tecnologías de la información que actúan como encargados del tratamiento. Las transferencias a terceros países asociadas a esos servicios se realizarán, o bien basándose en una decisión de adecuación de la Comisión Europea (artículo 45 del Reglamento General de Protección de Datos), o bien en garantías adecuadas como son las cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión (artículo 46 del citado Reglamento). AUTOCONTROL facilita información más detallada sobre estas transferencias en la siguiente dirección: <https://www.autocontrol.es/t-proteccion-de-datos/>.

7.5. Plazos de conservación

Los datos se conservarán durante el tiempo que dure la mediación y, concluida esta, el tiempo necesario para atender las posibles responsabilidades que pudieran haber nacido para AUTOCONTROL como consecuencia de la mediación (en principio, cinco años).

La información estadística agregada y las encuestas, que no contendrán datos personales, se conservarán indefinidamente.

7.6. Derechos

En la medida que sean aplicables, podrás ejercer los siguientes derechos: acceso a tus datos personales, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición al tratamiento y portabilidad de los datos.

Podrás ejercitar estos derechos dirigiéndote por escrito a AUTOCONTROL a la dirección postal o de email arriba indicadas con la referencia “Protección de datos” y aportando información que nos permita confirmar tu identidad.

También tendrás derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos competente (la Agencia Española de Protección de Datos —www.aepd.es—) si consideras vulnerados tus derechos.

7.7. Información de terceros

En caso de que nos facilites datos de terceras personas, nos garantizas que les has informado de todos los extremos contenidos en este apartado y que has obtenido su consentimiento para facilitarnos esta información o que estás legitimado de otra forma para comunicarnos sus datos y para que AUTOCONTROL pueda tratarlos conforme a lo establecido en este apartado, sin necesidad de que AUTOCONTROL cumpla obligación adicional alguna frente a esas personas.

8. LEY APLICABLE

Las presentes condiciones se regirán por ley española.