

Oficina de Atención al Usuario
Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información
C/ Capitán Haya, 41
28071 Madrid

D. **nombre completo**, con DNI **número**, con domicilio a efecto de notificaciones en **dirección completa**, titular de la línea del servicio telefónico móvil **número**, prestado por **nombre operador**, deseo presentar la siguiente

RECLAMACIÓN

de acuerdo con lo establecido en el artículo 38.1 de la ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, y la Orden ITC/1030/2007 que contempla un procedimiento de resolución de conflictos entre operadores de telecomunicaciones y usuarios de dichos servicios.

El **fecha** remitimos por correo electrónico reclamación a **nombre del operador** (aportamos copia como anexo).

El **fecha** recibimos contestación a la reclamación. La contestación no da satisfacción a la reclamación presentada, motivo por el cual, dentro del plazo de tres meses previsto en la normativa vigente, damos traslado de la Reclamación a esa Oficina.

A lo largo de los últimos meses he venido realizando llamadas desde mi terminal móvil al número móvil **Numero de acceso Hablamania usado por el cliente**. A través de este número conectaba con el servicio del operador Hablamanía, S.L., que reenruta las llamadas a otros números, preferentemente internacionales. Se trata de un novedoso y atractivo servicio, que me consta ha sido oportunamente bendecido por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en resolución de 4 de marzo de 2010.

Recientemente he recibido una factura (que se adjunta) en la que se incluye un nuevo cargo por las llamadas al número de Hablamanía, que no son incluidas como con anterioridad, en la oferta contratada para llamadas a números móviles.

En ningún momento el operador notificó previamente la modificación de las condiciones de precio, tal y como exige el artículo 9 de la Carta de derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, que exige un preaviso de un mes para toda modificación contractual. Inopinadamente, el operador modificó las condiciones económicas de las llamadas al número en cuestión.

Como consecuencia, entendemos que el nuevo precio resulta nulo en cuanto no notificado previamente e injustificado, y por lo tanto el operador debe restituir las cantidades facturadas por este concepto.

Por todo lo expuesto,

SOLICITO

PRIMERO.- Que se tenga por presentado este escrito en tiempo y forma y se atienda a lo en él expuesto

SEGUNDO.- Que se declare que el operador no tiene derecho a facturar las llamadas al número **Numero de acceso Hablamania usado por el cliente** al precio de 19 céntimos/minuto y, como consecuencia, se declare la nulidad del cargo incluido en la factura objeto de reclamación.

TERCERO.- Que se resuelva la reclamación imponiendo al Operador la obligación de restituir al usuario las cantidades facturadas indebidamente así como los correspondientes intereses mediante un pago en la cuenta corriente que consta al operador para la retribución de sus servicios.

En ciudad, a fecha

Nombre y firma

Presentar como anexo

- Copia del DNI.
- Copia del correo electrónico enviado al operador
- Copia del correo electrónico de contestación del operador
- Copia de la factura disputada