



REFERENCIA DICTAMEN

Código propuesta	MINCOTUR/4/2021-3	Fecha dictamen	28/09/2021	Número dictamen	26/2021
Denominación	Expedientes de reclamaciones de usuarios de servicios de Telecomunicaciones				

Ministerio / Organismo	Ministerio de Industria, Comercio y Turismo		
Resolución	Fecha	07/10/2021	BOE de 19 de octubre de 2021

DATOS DE LA SERIE DOCUMENTAL

Organismo productor	<p>MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y MEDIO AMBIENTE (1992-1996) Delegación del Gobierno en Telefónica de España, S.A.</p> <p>MINISTERIO DE FOMENTO (1996 – 2000) Secretaría General de Comunicaciones Subdirección General de Asuntos Generales, Reclamaciones y Servidumbres Servicio de Reclamaciones</p> <p>MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (2000-2004) Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información Subdirección General de Ordenación de las Telecomunicaciones</p> <p>MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (2004-2008) Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información División de Atención al Usuario de Telecomunicaciones</p> <p>MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (2008-2011) Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información Dirección General de Telecomunicaciones División de Atención al Usuario de Telecomunicaciones</p> <p>MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO (2011-2016) Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información Subdirección General de Atención al Usuario de telecomunicaciones</p> <p>MINISTERIO DE ENERGÍA, TURISMO Y AGENDA DIGITAL (2016-2018) Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información Subdirección General de Atención al Usuario de telecomunicaciones</p> <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA (2018-2020) Secretaría de Estado para el Avance Digital Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información Subdirección General de Atención al Usuario de telecomunicaciones</p>
---------------------	---

	MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (2020-) Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales Dirección General de Telecomunicaciones y Ordenación de los Servicios Digitales Subdirección General de Atención al Usuario de telecomunicaciones y Servicios Digitales		
Función	Establecer un procedimiento para tramitar las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores que prestan servicios de telecomunicaciones		
Organismo proponente	Ministerio de Industria, Turismo y Comercio Se adhiere a la propuesta el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.		
Fecha inicio	1992	Fecha fin	Abierta

TIPO DE SELECCIÓN

Acción	SÍ/NO	Plazo	Observaciones
Conservación permanente	No		
Eliminación total	Sí	10 años	Caducidad de valores primarios y ausencia de valor secundario.
Eliminación parcial	No		
Sustitución del soporte	No		
Tipo de muestreo	Sí	3 ejemplares /año	<p>Expedientes 1992- enero 2013: Muestra de tres ejemplares anuales, uno por cada tipo de reclamación</p> <p>Febrero 2013-marzo 2018: Muestra electrónica y en papel de tres ejemplares anuales, uno por cada tipo de reclamación</p> <p>Desde abril 2018 en adelante: Muestra electrónica de tres ejemplares anuales, uno por cada tipo de reclamación</p>
Otros datos			

PLAZOS TRANSFERENCIA

Transferencia:	Plazo	Observaciones/justificación
Al archivo central	2 años	
Al archivo intermedio	10 años	muestras
Al archivo histórico	25 años	muestras

RÉGIMEN DE ACCESO

Libre /restringido	Parcialmente restringido
Motivos /Base legal	<u>Contenidos susceptibles de protección:</u> <i>Datos de carácter personal (DP):</i>

	<p>-Datos identificativos: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). ▪ Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales.
Plazos	

MARCO LEGAL

Disposición
Ley 32/1992, de 3 de diciembre De modificación de la ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones
Ley 12/1997, de 24 de abril
Ley 11/1998, de 24 de abril
Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio
Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero De desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones
Ley 32/2003, de 3 de noviembre
Real Decreto 424/2005, de 15 de abril
Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril Por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores
Orden IET/875/2013, de 16 de mayo Por la que se modifica la Orden IET/556/2012, de 15 de marzo, por la que se delegan competencias y por la que se aprueban las delegaciones de competencias de otros órganos superiores y directivos del departamento
Ley 9/2014, de 9 de mayo

DOCUMENTOS QUE FORMAN EL EXPEDIENTE

Documento	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Reclamación presentada por el interesado - Informe emitido por el operador de telecomunicaciones - Traslado al reclamante del informe del operador y periodo para presentar alegaciones - Alegaciones del interesado - Propuesta de resolución - Resolución - Notificación 	

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Denominación	Organismo	Tipo de relación
Consultas generales sobre servicios de telecomunicaciones	Subdirección General de Atención a Usuarios de Telecomunicaciones	Complementaria
Expedientes de denuncias ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional	Subdirección General de Atención a Usuarios de Telecomunicaciones	Complementaria
Estadísticas de reclamaciones de usuarios sobre servicios de telecomunicaciones	Subdirección General de Atención a Usuarios de Telecomunicaciones	Complementaria

Expedientes de reclamaciones ante el sistema arbitral de consumo	Comunidades Autónomas, consejerías con competencias en consumo	Complementaria
Expedientes de reclamación en materia de consumo	Comunidades Autónomas, consejerías con competencias en consumo	Complementaria