**A LA OFICINA DEL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO**

SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGIA Y TURISMO

C/ Capitán Haya núm 41

CP 28071 Madrid

**DON/DOÑA………………………………..**, mayor de edad, con DNI/NIE…………………., **documento nº1** y con domicilio a efecto de notificaciones en …………………………………………………………………. ante esta Oficina comparece y como mejor proceda

**DICE**

Que por medio del presente escrito interpongo reclamación contra el operador …………………, sito en …………………………………………por baja no tramitada del servicio contratado y facturación indebida, con base en los siguientes

**HECHOS**

**Primero.**

**Segundo.**

**Tercero.**

A los anteriores hechos les son de aplicación los siguientes

**FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**I**

**Del principio *pro-consumatore***

Consagran el principio pro consumatore lo establecido en los artículos 153 del Tratado Constitutivo de la Unión Europea, 51.1 y 53.3 CE. Nos hallamos ante reglas impuestas a los poderes públicos, que, en consecuencia habrán de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, vinculando en suma al legislador (STC 71/1982, de 30 de Noviembre), y al juez y poderes públicos (SSTC 19/1982, de 10 de febrero).

**II**

**De la protección de los intereses económicos de los usuarios**

Merecen especial tutela los intereses económicos de los consumidores, según reconocen los artículos 8b), 19, 128 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU).

**III**

**Competencia para resolver**

El artículo 3 de la Orden ITC 1030/2007 establece que es ámbito de conocimiento de este Servicio el objeto de la presente reclamación, al versar la misma en baja no solicitada en el servicio por el operador *(art.3.k. Orden ITC 1030/2007*).

**IV**

**Marco normativo para resolver el fondo del asunto**

El artículo 7 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, establece que el contrato se extinguirá por... voluntad del abonado comunicándolo previamente con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.

Asimismo el referido artículo establece que el operador se abstendrá de facturar y cobrar cantidad que se devengara con posterioridad al plazo reseñado, cuando se generara por causa no imputable al usuario final

**V**

**Procedimiento para tramitación de baja**

El anteriormente mencionado artículo 7 determina que: “ *El procedimiento habilitado por el operador para que el consumidor haga uso de este derecho se ajustará a lo previsto en el artículo 26.2 de este real decreto, garantizando en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio*“.

**VI**

**Responsabilidad objetiva**

En este apartado es preciso traer a colación el artículo 147del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU).

**VII**

**Carga y Valoración de la prueba**

En cuanto a la carga de la prueba, recae en la operadora demandada. Resulta obvio que en supuestos en que entra en juego una actividad o servicio productor de riesgo según reiterada jurisprudencia del Tribunal Supremo **(Ss. de fechas 5 de febrero de 1996, 28 de mayo de 1996 y 26 de mayo de 2000),** si bien no se prevé la objetivación absoluta de la culpa, si que se exige al agente causante del riesgo (estimando que en este caso lo sería la operadora) la adopción de medidas precautorias necesarias para evitar que se produzca el incidente perjudicial.

**VIII**

**Intereses**

Sin obviar la indemnización establecida en el artículo 1108 del Código Civil, que preceptúa, que si la obligación consistiere en el pago de una cantidad de dinero y el deudor incurriere en mora, consistiría en el pago de los intereses convenidos, y a falta de convenio, en el interés legal, computados desde la interposición de la reclamación(Ss. 14-12-85m 26-3-97, 15-11-2000, 15-7-2001), esta parte solicita indemnización, conforme al artículo 11 de la Orden ITC 912/2006 de 29 de marzo.

Dicho artículo 11 establece que de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2. d) del artículo 105 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, en los contratos que celebren los operadores con los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios, que incluya la conexión o el acceso a la red telefónica pública, se deberá especificar el método de cálculo de la Indemnización asociada al incumplimiento de los compromisos de calidad. Esta obligación se extiende a otros contratos de suministro de servicios de comunicaciones electrónicas a través del artículo 106 de dicho reglamento.

Para el servicio telefónico disponible al público, esta indemnización se acumulará a la derivada de la aplicación del artículo 115.1 del mencionado Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios

Por lo expuesto,

**SOLICITO,** Que tenga por presentado este escrito, junto con sus copias y documentos acompañantes, se sirva admitirlo, y en su virtud tener por presentada reclamación contra la compañía de telefonía ……………………………..y tras los trámites legales oportunos, dicte resolución por la que con estimación de la presente, se obligue a hacer efectiva la baja en el servicio contratado, anulando la facturación emitida por la operadora, a partir de la fecha de la solicitud de baja del servicio del reclamante y que asciende a **………… euros.**

**OTROSI SOLICITO** que conforme al artículo 5 de la vigente Ley 39/15 de 1 de octubre, *del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el interesado actuará a partir del presente a través de reclamador SL, conforme el poder que acompaño a la presente entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado.*

En ………… a ………….. de 2017

**Firma**