

**Miguel Rodero para [EsHoraSalamanca](#)** / Una avería en la red, sin justificar por parte de la compañía, ha dejado desde aproximadamente las 11:30 horas del sábado sin cobertura en la red Orange a miles de usuarios en la provincia de Salamanca, retornando el servicio sobre las 15:40 horas. Los cliente de telefonía móvil de esté operador no han podido ni realizar ni recibir llamadas ni tener acceso a los datos móviles.

¿Podemos hacer algo aparte de criticar a la compañía en twitter?

Según el procedimiento de reclamaciones para los usuarios de telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo las *“averías o interrupciones del servicio”* están incluidas como una vulneración de nuestros derechos como consumidor.

¿Tiene obligación la compañía de indemnizarme?

Resulta básico conocer que la indemnización solo será automática si se producen ciertas condiciones respecto a la duración de la interrupción, que deberá ser de más de seis horas y produciéndose en horario de 8 a 22 horas, en cualquier otro supuesto debemos reclamar nosotros mismos a la compañía.

¿Como podemos reclamarlo?

- Primero: Llamaremos a la compañía y le expondremos el problema. Suelen dar una solución si sabemos aguantar el enfado y ser pacientes.
- Segundo (si falla el primer paso): Poner una reclamación telefónica en atención al cliente de la compañía. El teleoperador tiene que darte un número de referencia que necesitaras para posteriores gestiones o reclamaciones.
- Tercero: Si no te dan solución debes escribir una carta certificada a la compañía (tienen obligación de responder en el plazo de un mes).
- Cuarto: Si no te contestan, o la contestación no crees que sea la adecuada, debes escribir una nueva carta al departamento de reclamaciones para los usuarios de

telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Adjunta toda la documentación que tienes. Estos tienen 6 meses para darte una respuesta.

¿Cuanto me corresponde como compensación?

En el artículo 15 del real decreto 899/2009 sobre derechos de los usuarios de las telecomunicaciones expone: Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- **a)** El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

- **b)** Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

En el caso de abonados sujetos a modalidades prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si no reclamamos le hacemos un favor a la compañía

Imagina que Orange tiene obligación de indemnizar con un euro a cada afectado, si en Salamanca somos 40.000 usuarios se ahorrarían 40.000 euros. Si esto lo extrapolamos a cada pequeña "estafa" telefónica que los operadores intentan colarnos habitualmente piensa en las ganancias que generan por nuestra pereza para reclamar.

## Que hacer si fui afectado por la perdida de cobertura en la red Orange el sábado

Domingo, 07 de Febrero de 2016 21:08

---