

Calidad en servicios de telecomunicaciones

- de telefonía móvil
- de telefonía fija
- y de acceso a Internet

Presentación de la Normativa

D. Gerardo Silván

Subdirector General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Análisis de las obligaciones que contempla la OM

LANDWELL – PRICEWATERHOUSECOOPERS - ASTEL

**MADRID
18 DE OCTUBRE
DE 2006**

HOTEL HUSA
PASEO DEL ARTE

c/ Atocha, 123
28012 Madrid

Nuevos requisitos de calidad:

- **Estrategias de los operadores:** FRANCE TELECOM ESPAÑA, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, VODAFONE
- **Contratos y facturación:** JAZZTEL
- **Atención al cliente:** TELEFÓNICA MÓVILES, YA.COM, BRITISH TELECOM
- **Las demandas de los consumidores:** ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE INTERNET

Cambios en redes e infraestructuras:

- **Nuevas inversiones:** TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA

Asociaciones Colaboradoras:



Publicación Colaboradora:



Expansión

Suplemento **EMPLEO**
&

RE
RECONSTRUCCIÓN

Un evento dirigido a:

OPERADORES MÓVILES, FIJOS Y CABLE:

- Departamentos de calidad de red
- Marketing
- Asesorías jurídicas
- Red
- Soportes técnicos de red
- Sistemas

EMPRESAS DE ACCESO A INTERNET:

- Departamentos de calidad
- Redes

CONSULTORÍA Y AUDITORAS DE CALIDAD:

- Departamentos de telecomunicaciones de Calidad

PROVEEDORES DE INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES:

- Directores comerciales
- Directores de cuentas
- Directores de calidad
- Departamentos de unidad de mercado

RCF-Recoletos Conferencias y Formación, líderes en el sector de las telecomunicaciones

Nuevo
Reglamento sobre
Servicio Universal
Madrid,
30 de noviembre
de 2005



Voz sobre IP
Madrid, 25
de enero de 2006

Operadores
Móviles Virtuales
Madrid, 25
de abril de 2006



Estimado amigo:

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio aprobó el pasado 1 de abril la *Orden sobre el Establecimiento de las Condiciones de Calidad en la Prestación de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas*. La nueva Orden, que pretende reforzar aún más la protección de los usuarios de telecomunicaciones, extiende el ámbito de la regulación de la calidad a los servicios de telefonía móvil e Internet, mientras que la anterior normativa únicamente se aplicaba a la telefonía fija.

A partir del primer semestre de 2007, fecha límite para la implantación de la nueva Orden, las **operadoras tendrán que dar de baja automáticamente la facturación al usuario** cuando cambie de compañía, **no podrán cobrar servicios que no hayan prestado y asumirán los gastos provocados en caso de alta fraudulenta**. Mientras éstas se familiarizan con todas las novedades en materia de calidad para evitar los sistemas de control e indemnizaciones que promete Industria, los fabricantes se frotan las manos por las nuevas oportunidades que se abren para sus negocios.

Para desglosar cada uno de los cambios de la Orden Ministerial, conocer cómo los operadores pueden sacarle el máximo partido y optimizar las inversiones que deben realizar, RCF-Recoletos Conferencias y Formación organiza el día 18 de octubre "Calidad en los Servicios de Telecomunicaciones", un evento único donde conocerá:

- ¿Qué acciones llevará a cabo el Ministerio para controlar la fiabilidad de los datos y hacer cumplir los requisitos de la Orden?
- ¿Cómo se van a aplicar los criterios de hechos sancionables?
- ¿Cuáles son las estrategias de mejora de calidad que están utilizando las empresas punteras del sector?
- ¿Qué deberán reformar las compañías en sus sistemas de facturación?
- ¿Qué modelos de medición están aplicando las Asociaciones de Usuarios para controlar el buen funcionamiento de los operadores?

Confiado en que este evento será de su interés y esperando poder saludarle personalmente, reciba un cordial saludo,

Isabel Pardini
Directora de Programas

Objetivos del nuevo marco regulador:

- ✓ Posibilitar que los usuarios dispongan de información comparable, pertinente y actualizada sobre los niveles de calidad de servicio de cada operador
- ✓ Garantizar unos niveles mínimos en la prestación de los servicios básicos, incluidos en el servicio universal de telecomunicaciones
- ✓ Asegurar la aplicación del derecho de los usuarios a conocer el compromiso de calidad de los operadores y a obtener compensaciones en caso de incumplimiento, a través de su inclusión en los contratos tipo entre operadores y usuarios
- ✓ Asegurar que la facturación se realice con las máximas garantías de fiabilidad, a través de la incorporación, por parte de los operadores, de procedimientos de gestión de la tarificación del tipo ISO 9000
- ✓ Garantizar un tratamiento adecuado de las grandes averías, de modo que desde la Administración se pueda llevar a cabo un seguimiento puntual que permita, llegado el caso, arbitrar las medidas de emergencia que fueran necesarias

PROGRAMA

Miércoles, 18 de octubre de 2006

8.45	Recepción de los asistentes
9.15	Saludo y bienvenida a cargo del presidente de la jornada: D. Javier Ribas Socio - Director del Departamento de Tecnologías de la Información LANDWELL – PRICEWATERHOUSECOOPERS

NOVEDADES REGULATORIAS

La nueva Orden Ministerial posibilita que los usuarios dispongan de información comparable, pertinente y actualizada sobre los niveles de calidad de cada operador; asegura la aplicación del derecho de los usuarios a conocer el compromiso de los operadores en esta materia y a obtener compensaciones en caso de incumplimiento. Además pretende ofrecer máxima fiabilidad en la facturación y un tratamiento adecuado de las grandes averías. Por su parte, la Administración llevará cabo un seguimiento puntual de todas las medidas que incorpora.

10 de febrero de 2006

Expansión

Industria prepara nuevas normas para reducir el fraude

El Ministerio de Industria resolvió el pasado año 12.255 reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones con la imposición a los operadores de multas por un valor cercano a los seis millones de euros, en un total de 44 expedientes sancionadores.

(...) El secretario de Estado de Telecomunicaciones, Francisco Ros, anunció ayer la inminente publicación de varias órdenes ministeriales para mejorar la protección de los derechos de los usuarios, ante la "preocupación" que han generado en la Administración los datos recabados por la Oficina de Atención al Usuario, especialmente en el caso de los servicios de Internet.

9.30	La nueva Orden sobre el Establecimiento de las Condiciones de Calidad en la Prestación de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas
------	--

✓ Nuevas medidas de la Administración

La Orden Ministerial sobre condiciones de calidad de los servicios de telecomunicaciones concierne a todos los operadores de telefonía móvil, y proveedores de acceso a Internet que facturen más de 20 millones de €. Esta nueva regulación extiende las condiciones de calidad que ya eran obligatorias para la telefonía fija a los operadores móviles y que den acceso a Internet. Además introduce nuevos parámetros para la telefonía fija. Aunque la nueva orden entró en vigor el 1 de abril de este año, su adaptación requiere un periodo de transición que se extenderá hasta el primer semestre de 2007 para que dichos parámetros sean bien definidos.

Con independencia de todo lo anterior, el Gobierno está tramitando en la actualidad el Anteproyecto de Ley de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios, en el que se pretende incluir medidas que mejoren el modo de darse de baja o controlar la práctica abusiva del redondeo en el sistema de tarifas.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

- ¿Cómo determinar técnicamente cuándo un cliente pierde un servicio?

- ¿Cómo se debería actuar cuando se cae un servicio en un entorno rural? ¿Y en un entorno urbano?
- ¿Qué sistemas informáticos existen para calibrar cuánto hay que indemnizar y a quiénes por una interrupción temporal del servicio?
- ¿Qué coste tienen estos sistemas informáticos para las operadoras?
- ¿A qué clientes favorecerá?
 - Todos los afectados
 - Los que reclamen por la vía administrativa o judicial
- Comisión de seguimiento:
 - ¿Cuáles son sus funciones y competencia?
 - ¿Cuándo empezará a actuar?

RÉGIMEN DE CONTROL E INDEMNIZACIONES

- ¿En qué consistirá el procedimiento de inspección que propone el Ministerio?
- ¿Qué acciones se llevarán a cabo para controlar la fiabilidad de los datos? ¿Cómo se van a aplicar los criterios de hechos sancionables?
- ¿Se van a flexibilizar las sanciones por interrupción temporal del servicio? ¿Qué ocurre en los casos en los que el cliente no es consciente de dicha interrupción?
- ¿Son compatibles las indemnizaciones previstas en el Reglamento del Servicio Universal y el de la Orden de Calidad para el Servicio Disponible al Público?
- ¿Cómo se podrían intercambiar las indemnizaciones por otros servicios de comunicaciones electrónicas?:
 - Transmisión de datos
 - Líneas alquiladas

D. Gerardo Silván

Subdirector General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

10.15	Coloquio y preguntas
-------	----------------------

10.30	Análisis de las obligaciones que contempla la OM para las operadoras de telefonía móvil, fija y los ISP's
-------	---

NUEVO RÉGIMEN

- ¿Qué plazos tendrán los operadores para la implementación?
- ¿Qué ventajas ofrece la normativa actual con respecto a la anterior? ¿Cómo repercutirá en los operadores?
- ¿Debería intervenir el poder judicial en algunas reclamaciones?

PUBLICACIÓN DE DATOS

- ¿Qué datos son los que se deben publicar?:
 - Tiempo de respuesta a las consultas de los usuarios
 - Número de reclamaciones y tiempo en que se resuelven

Calidad en Servicios de Telecomunicaciones

- Requisitos mínimos sobre tarificación y facturación
- Tiempo de tramitación de bajas. ¿Hay un tiempo máximo?
- ¿Cómo van a someterse los operadores a las auditoras?

FACTURACIÓN DETALLADA

- ¿Qué modalidades de presentación de la factura cumplen con la normativa?
- ¿Cómo solucionar la problemática de protección de datos personales en la facturación?
 - Obligaciones respecto a "grandes averías", de más de 100.000 abonados
- ¿Cuándo puede intervenir directamente la administración?
- ¿Qué contenido debe tener el informe que se debe enviar posteriormente a la Administración?

OBLIGACIONES DE LOS ISP's

- ¿Qué datos deben publicar sobre?:
 - Intentos fallidos de conexión
 - Velocidad de transmisión de datos

D. Javier Ribas

Socio - Director del Departamento del Tecnologías de la Información

LANDWELL – PRICEWATERHOUSECOOPERS

D. Lionel Fernández

Director General

ASTEL

11.15 Coloquio y preguntas

11.30 Café

CAMBIOS EN LOS PARÁMETROS DE CALIDAD

En la Orden se introducen, entre otros, nuevos parámetros para los operadores de telefonía fija, móvil e Internet. A partir de ahora, por ejemplo, la definición y método de medida del parámetro 'tiempo de interrupción del servicio telefónico', tanto fijo como móvil, así como del acceso a Internet, deberá figurar obligatoriamente en los contratos con los usuarios. Además, la nueva normativa fija los requisitos mínimos que deben aplicarse a los procesos que conforman el sistema global de tarificación y facturación de cada operador (medición del consumo y facturación detallada). A lo largo de este bloque analizaremos cómo se están preparando los operadores para cumplir esta Orden que deberá hacerse efectiva durante el primer semestre de 2007.

12.00

¿Cuáles son las estrategias que van a desarrollar los operadores para reducir las interrupciones y reforzar la calidad de sus servicios?

Antes de la aprobación de la Orden Ministerial, la Administración y los operadores han intercambiado impresiones durante el periodo de consulta para tratar de llegar a un acuerdo en lo que respecta a las normas mínimas. A pesar de que la publicación de la Orden ya es un hecho, los operadores no están de acuerdo en todas las obligaciones y confían en que el regulador prestará menor atención a aquellos requisitos que suponen mínimas mejoras y un exceso de burocracia para los prestadores de servicio.

ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LOS OPERADORES

- ¿Qué aplicaciones y sistemas internos están utilizando los operadores para medir la calidad de sus servicios?
- ¿Qué implicaciones tiene para una empresa la adaptación de la OM?
- ¿Qué coste están suponiendo para los operadores servicios como la sincronización de relojes al segundo?
- ¿Cuál es el alcance de las obligaciones de calidad de los operadores no incluidas en el ámbito de aplicación de la OM?

INTERRUPCIONES DE SERVICIO

- ¿Qué planes de acción van a utilizar para evitar los distintos tipos de interrupciones?:
 - Avería
 - Degradación de calidad
- ¿En qué áreas de mejora pueden actuar?
- ¿Cómo van a compensar a los clientes además de con las indemnizaciones?
- ¿Qué medios tendrán los usuarios para contactar con la empresa prestadora del servicio?
- ¿Qué compromiso de disponibilidad e indemnizaciones planean adquirir los operadores?

D. José Raúl Jiménez Paseiro

Director de Excelencia de Operaciones

FRANCE TELECOM ESPAÑA

Dña. Azucena Hernández

Directora de Calidad

TELEFÓNICA DE ESPAÑA

Miguel Udaondo

Director del Departamento de Gestión de Calidad

VODAFONE

13.00 Coloquio y preguntas

13.15

¿Qué modificaciones hay que incluir en los contratos tipo que se suministran a los usuarios de cada uno de los servicios afectados? ¿Cómo deben adaptarse los servicios de facturación a las exigencias planteadas en la nueva OM?

La nueva Orden Ministerial extiende las condiciones de calidad que ya eran obligatorias en la telefonía fija a los operadores móviles y las empresas proveedoras de Internet, para quienes este cambio legislativo supone una remodelación en sus sistemas de facturación y una revisión obligatoria en los modelos de contrato. La Orden impone requisitos para garantizar la exactitud de la facturación de los operadores, como los relativos a la precisión en sus sistemas de medida y la continua revisión de los procedimientos de facturación, con el objetivo del aseguramiento de su calidad. Además, dichos requisitos deberán ser verificados por una auditoría de una empresa externa.

CONTRATOS

- ¿Qué cambios de las cláusulas generales de contratación se han de llevar a cabo? ¿Serán modificados también los contratos previos a la nueva orden? ¿Qué nuevas cláusulas van a introducirse?

- ¿Cómo se tienen que reflejar en los contratos las obligaciones de los operadores que incidan en la protección de los usuarios?

FACTURACIÓN

- ¿Qué deberán reformar las compañías en sus sistemas de facturación? ¿Qué nuevos aspectos de la facturación hay que adaptar?
- ¿Qué tiempo van a necesitar para dicha adaptación?
- ¿Qué problemas se han detectado en la facturación de servicios que pueden ser mejorados?

Dña. M^a José Gallego
Responsable del Departamento de Calidad
JAZZTEL

14.00 Coloquio y preguntas

14.15 Almuerzo

Atención al cliente: ¿cómo se van a tratar las quejas y reclamaciones de los usuarios?

Uno de los cambios que refleja la Orden Ministerial atañe a los servicios de atención al cliente de los operadores. Estos tendrán la obligación de publicar el nivel de calidad de sus servicios, en aspectos como el número de peticiones que reciben, el tiempo que tardan en atender las llamadas y en solucionar las reclamaciones. Actualmente, el ADSL alcanza la tasa más alta de reclamaciones, muy por encima de la telefonía fija y la móvil. Con sólo cinco millones de clientes, supone el 28,1% del total. No obstante, sólo el 0,015% de los ochenta millones de clientes del sector presenta una queja. Por otra parte, la telefonía fija, con veinte millones de usuarios, acumula el 61,4% de las reclamaciones, mientras que la telefonía móvil sólo supone el 10,5% de las reclamaciones, a pesar de contar con 40 millones de clientes.

- ¿Qué tipo de reclamaciones pueden llegar a demanda?
- ¿Cómo deben actuar los operadores ante las reclamaciones que plantean los clientes según el tipo de cada una de ellas?
- ¿Cuáles son las mejoras y las obligaciones que tendrán que implantar a partir de ahora?
- ¿Cómo puede influir la OM en las estrategias de gestión de clientes de las compañías?
- ¿Cuál es la parte positiva de las reclamaciones? ¿Cómo pueden convertirse en experiencias positivas de los clientes?

TELFÓNICA MÓVILES

YA.COM

D. José María Naranjo Flox
Gestión de Clientes
BRITISH TELECOM

17.00 Coloquio y preguntas

El punto de vista de los consumidores y usuarios: ¿qué demandan a los operadores?

El Ministerio de Industria resolvió el pasado año 12.255 reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones con la imposición a los operadores de multas por un valor cercano a los seis millones de euros, en un total de 44 expedientes sancionadores.

Las consultas sobre acceso a Internet suponen el 51% del total, el 32% corresponden a telefonía fija y el 17% restante a telefonía móvil. Se constata que está produciéndose un desplazamiento de la mayoría de las consultas al servicio de acceso a Internet y, sobre todo, a los procesos de contratación, con problemas como las altas no solicitadas (slamming).

QUEJAS

- ¿Qué demandan los usuarios?
- ¿Son factibles estas mejoras de cara a ellos?
- ¿Cuántos usuarios se ven afectados por las denuncias?
- ¿Qué beneficios supondrá para ellos la aplicación de la Orden Ministerial?

SUGERENCIAS

- ¿Cómo van a complementar las insuficientes medidas de la nueva Orden?
- ¿En qué consistirán sus sistemas de medidas de calidad del usuario?
- ¿Cómo están funcionando los test de velocidad que aplican en la red? ¿Se pueden comparar los resultados con los sistemas propios que aplican los operadores desde la aprobación de la OM?
- ¿Qué otros modelos de medición podrían ser útiles en la mejora de la calidad de cara a los consumidores?

D. Miguel Pérez Subía
Presidente
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE INTERNET

18.00 Coloquio y preguntas

REDES E INFRAESTRUCTURAS

La nueva Orden Ministerial supondrá una inversión a nivel de infraestructura y redes para los operadores. Estos deberán adaptar sus sistemas actuales a nuevos soportes de reforzamiento de calidad, una medida que aunque mejora sin duda los servicios prestados a los usuarios, no convence a todas las compañías del sector.

¿Qué inversiones deberán hacer las operadoras para adaptar sus redes a los nuevos parámetros de calidad?

- ¿Cómo están las redes de telecomunicaciones actualmente?
- ¿Cuáles son sus puntos débiles? ¿En qué pueden mejorar?
- ¿A qué obliga la Orden Ministerial en materia de infraestructuras y redes? ¿Qué coste supondrá para cada operador?
- ¿Qué inversiones se deberán realizar en materia de sistemas de información?:
 - Medidas de la red
 - Niveles de servicio
 - Reportes

D. Jesús Arango
Director División Supervisión Red
TELFÓNICA MÓVILES ESPAÑA

19.45 Coloquio y preguntas

19.30 Fin de las jornadas



INFORMACIÓN

Organiza:

RCF-Recoletos Conferencias y Formación
Pº de la Castellana 66. 28046 Madrid
Tel.: 902 37 33 37 - Fax: 91 337 32 01
@: conferencias.recoletos@recoletos.es
www.RecoletosConferencias.com

Hoteles colaboradores

Indique su asistencia a este evento para formalizar su reserva

Hotel Adler
Teléfono de Reservas: 91 426 32 21
Precio/Habitación 175 € + 7% IVA

Hotel NH Abascal
Teléfono de Reservas: 91 441 00 15
Precio/Habitación 136 € + 7% IVA

Hotel InterContinental Madrid
Teléfono de Reservas: 91 700 73 00
Consulte precio especial



CELEBRACIÓN DE LA CONFERENCIA

Fecha y lugar de celebración:

Madrid, 18 de octubre de 2006
Hotel Husa Paseo del Arte
c/ Atocha, 123. 28012 Madrid
Tel. 91 298 48 00

¿Qué incluye la cuota de inscripción?

Documentación, almuerzo y cafés. Certificado Acreditativo.

Descuentos por grupo

Infórmese de nuestros descuentos por grupo (tres o más personas)
Le recordamos que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago de la Conferencia es realizado antes de la fecha de su celebración. Plazas limitadas.

Transportista oficial

Al asistir a las conferencias organizadas por Recoletos durante el año 2006, obtendrá un descuento del 30%, en los vuelos de Iberia y/o Air Nostrum, sobre tarifas completas en Turista. Puede informarse en el teléfono 902 37 33 37



Cancelaciones

- Si usted no puede asistir, tiene la opción de que un sustituto venga en su lugar, comunicándonos sus datos al menos 24h antes de la Conferencia.
- Para cancelar su asistencia envíenos un fax al menos 24h antes de la Conferencia. En este caso será retenido un 10% en concepto de gastos administrativos.
- En caso de no cancelar la inscripción o hacerlo en menos de 24h, no será reembolsado el importe de la conferencia.

Documentación

Si no puede asistir y desea disponer de la documentación de esta Conferencia, haga su reserva enviando el boletín de inscripción al fax 91 337 32 01.

Junto con la documentación del curso, se hará entrega a los participantes en el curso y a los patrocinadores del curso de un foliado donde figuren el nombre, apellido, empresa y cargo de los asistentes. Si no desea que su nombre figure en tal foliado, háganoslo saber antes de la celebración del curso.

Ventajas fiscales asociadas a esta Conferencia

La cuota de inscripción en esta Conferencia constituye un gasto fiscalmente deducible tanto para empresas. Impuesto sobre Sociedades, como para profesionales, en el cálculo del rendimiento neto de actividades económicas. IRPF.
Al mismo tiempo, puede beneficiarse de una deducción en la cuota íntegra de ambos impuestos, por el 5% de su importe.



Forma de pago

Transferencia o ingreso bancario: Titular: Recoletos Grupo de Comunicación, S.A.
BSCH: Código y número de cuenta: 0049/1500/089/2310153383
Imprescindible: Incluir referencia "RRCF939"

Cheque Bancario. Enviar a: RCF-Recoletos Conferencias y Formación Pº de la Castellana, 66. 28046 Madrid
Cheque extendido a nombre de Recoletos Grupo de Comunicación, S.A.

Tarjeta de Crédito: VISA Mastercard American Express Diners

Titular: _____

Nº Tarjeta: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Caduca: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fecha: ___/___/___

Firma

Nota: Rogamos remita justificante de pago junto con el Boletín de Inscripción o bien haga entrega del mismo al acreditarse en la Conferencia

939

No podrá asistir en esta ocasión

- Corrijan o completen los datos de la etiqueta según les indico, o incorporen a su base de datos la/s persona/s cuyos datos completos les envío
- Estoy interesado en recibir información sobre la documentación de esta Conferencia
- Estoy interesado en las oportunidades de patrocinio y stand

TELÉFONO FAX

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Si, deseo inscribirme a **CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Madrid, 18 de octubre de 2006

Precio por inscrito: **1.150€ + 16% IVA**

Por favor, rellene todos los datos y envíe este boletín al Fax: 91 337 32 01

INSCRITO 1

APELLIDOS NOMBRE

CARGO DEPARTAMENTO

TELÉFONO FAX

E-MAIL

INSCRITO 2

APELLIDOS NOMBRE

CARGO DEPARTAMENTO

TELÉFONO FAX

E-MAIL

EMPRESA SECTOR

CIFF DIRECCIÓN

PROVINCIA WEB

Datos de facturación: (A rellenar en caso de no coincidir los datos del asistente con los datos de facturación)

EMPRESA CONTACTO (Nombre y apellidos)

DIRECCIÓN C.P. PROVINCIA

PROVINCIA C.P.

CIFF TFNO.

Descuento de 175€ (sobre la b.i.) *
si se inscribe antes del 29 de septiembre

* Descuentos no acumulables a otras ofertas

CA-939

Sus datos de carácter personal van a ser incorporados a un fichero cuyo responsable es Recoletos Grupo de Comunicación S.A. (Recoletos), con domicilio en el Paseo de la Castellana 66, 28046 Madrid con la finalidad de remitirle información sobre otras conferencias y cursos de Recoletos Conferencias y Formación, sobre los productos de Recoletos y ofertas comerciales de aquellas entidades con las que Recoletos figure a acuerdos con tal fin, incluyendo el envío de comunicaciones comerciales por e-mail. En caso de que no desee recibir información publicitaria, marque las siguientes casillas:
 No deseo recibir información de terceros No deseo recibir información publicitaria de Recoletos por e-mail.
En cualquier momento podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, escribiendo a la dirección indicada. Ayúdenos a mantener dichos datos actualizados comunicándonos cualquier modificación que se produzca en los mismos.

Firma: _____