

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO DE LOS PLANES DE PREVISIÓN DE LA MODALIDAD INDIVIDUAL INTEGRADOS EN ENTIDADES DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA EN EL ÁMBITO DE DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO.

TÍTULO I

DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO DE LOS PLANES DE PREVISIÓN DE LA MODALIDAD INDIVIDUAL INTEGRADOS EN ENTIDADES DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA EN EL ÁMBITO DE DETERMINADAS SOCIEDADES COOPERATIVAS DE CRÉDITO

CAPÍTULO I

LEGISLACIÓN APLICABLE, APROBACIÓN DEL REGLAMENTO, DESIGNACIÓN E INDEPENDENCIA DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO

Artículo 1º. El presente Reglamento instituye y regula la institución del Defensor del Asociado de los Planes de Previsión de la modalidad Individual integrados en las Entidades de Previsión Social Voluntaria (en adelante, E.P.S.V.) que se relacionan en el apartado 1 del Anexo a este Reglamento, cuyos socios protectores sean Sociedades Cooperativas de Crédito o sean comercializados por éstas.

El Defensor del Asociado se rige por el presente Reglamento, por la Ley 5/2012, de 23 de febrero, sobre Entidades de Previsión Social Voluntaria y por el Decreto 92/2007, de 29 de mayo, por el que se regula el ejercicio de determinadas actividades de las E.P.S.V.

El presente Reglamento ha sido aprobado mediante acuerdo de todas las Asambleas Generales de las E.P.S.V que se relacionan en el apartado 1 del Anexo a este Reglamento.

Artículo 2º. El Defensor del Asociado tiene por objeto la salvaguarda de los derechos e intereses de los socios ordinarios, de los socios beneficiarios y de sus respectivos derechohabientes, frente a actuaciones de las E.P.S.V. adheridas, de la entidad gestora y/o de la entidad depositaria, o del propio socio protector, contrarias a la normativa reguladora de las E.P.S.V.

Artículo 3º. Todo socio ordinario, beneficiario o derechohabiente, tendrá el derecho de someter a conocimiento y decisión del Defensor del Asociado cualquier reclamación que estime oportuno formular, en las materias y con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 4º. El Defensor del Asociado será una entidad o un experto independiente de reconocido prestigio.

El titular del Defensor del Asociado deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El Defensor del Asociado actuará con independencia respecto de los socios protectores y de las E.P.S.V. y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. En este sentido, el Defensor del Asociado no podrá estar ligado a ninguna de las entidades frente a las que se formule la reclamación en cuya instrucción o resolución intervenga, por relación laboral, de prestación de servicios o cualquier otra fórmula de trabajo retribuido, al objeto de garantizar la independencia de sus actuaciones.

El desempeño del cargo es incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

La designación del Defensor del Asociado será comunicada al Gobierno Vasco a través del Consejo Rector de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito.

CAPÍTULO II

DE LA DURACIÓN DE LAS DESIGNACIONES Y CAUSAS DE SU TERMINACIÓN

Artículo 5º. El nombramiento del Defensor del Asociado tendrá una duración de 4 años, pudiendo ser renovado por iguales períodos en la forma prevista para la designación de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior.

Artículo 6º. El Defensor del Asociado cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue designado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad o compatibilidad de conformidad con el presente Reglamento y la normativa aplicable.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido penalmente condenado por sentencia firme.
- e) Ser declarado fallido o concursado no rehabilitado.
- f) Renuncia.

Vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones ya recaídas, se deberá designar un nuevo Defensor del Asociado dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

CAPÍTULO III

DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO

Artículo 7º. Será función del Defensor del Asociado, en los términos que establece el artículo 2 del presente Reglamento, la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los socios ordinarios, socios beneficiarios o derechohabientes de los planes de previsión individual integrados en las E.P.S.V. adheridas al Servicio derivados de sus relaciones con éstos, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En particular le corresponde:

- a) Conocer y resolver las reclamaciones que los socios ordinarios, socios beneficiarios y derechohabientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 10 de este Reglamento.
- b) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de información de las E.P.S.V. respecto de sus socios ordinarios y socios beneficiarios, de acuerdo con lo establecido en los artículos 9 y 24 de este Reglamento.
- c) Mantener permanentemente actualizado el anexo al presente Reglamento sin que ello suponga modificación de este último.
- d) Presentar, formular y realizar ante la Junta de Gobierno de las E.P.S.V. adheridas, el informe anual, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre aquéllas y sus asociados.

CAPÍTULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS PROTECTORES Y DE LAS ENTIDADES GESTORAS Y DEPOSITARIAS

Artículo 8º. Las E.P.S.V. adheridas y las entidades gestoras y depositarias tienen el deber de facilitar al Defensor del Asociado toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación por parte de sus asociados, cuando

se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

Artículo 9º. Asimismo, las E.P.S.V. adheridas y las entidades gestoras y depositarias, deberán informar a sus asociados poniendo a su disposición, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, de la existencia del Defensor del Asociado, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de la obligación de agotar la vía previa de reclamación ante el Defensor del Asociado, para poder formular las reclamaciones ante el Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

Asimismo, deberán recibir y valorar las quejas que pudieran formularse en relación con la actuación y funcionamiento del Defensor del Asociado, adoptando las decisiones que estimen pertinentes, en particular a los efectos de lo previsto en el artículo 6.

TÍTULO II

DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I

OBJETO, FORMA, REQUISITOS Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Artículo 10º. Las reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios prestados por las E.P.S.V. adheridas, respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el socio ordinario, beneficiario o derechohabiente considere contrario a los buenos usos y prácticas financieras y afecten a los derechos e intereses legalmente reconocidos, y siempre que, de no haber existido el Defensor del Asociado, la reclamación pudiera haberse dirigido y resuelto por el Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.

Artículo 11º. Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Servicio:

- a) Las reclamaciones relativas a planes de previsión asociados y de empleo.
- b) Las quejas. Tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los asociados y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento.
- c) Las reclamaciones de cuantía superior a 90.000 euros.
- d) Las reclamaciones que formulen los socios ordinarios, beneficiarios o sus derechohabientes una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el asociado tuviera conocimiento de los hechos causantes de la reclamación.
- e) Las cuestiones relativas a las relaciones laborales entre las entidades gestoras o depositarias y sus empleados o entre los socios protectores y sus empleados, así como las relaciones societarias.
- f) Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de las entidades gestoras o depositarias o de los socios protectores en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca. En ningún caso podrán considerarse amparadas en esta letra las cuestiones derivadas de la negligencia o dilación en la toma de decisiones por la entidad.
- g) Las reclamaciones que se encuentren sometidas, o hayan sido resueltas mediante, decisión judicial o arbitral o por el Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social del Gobierno Vasco.
- h) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las entidades gestoras o depositarias o de los socios protectores frente al asociado, en caso de constituir una intención manifiesta de éste.
- i) Las que puedan plantearse por los asociados que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con E.P.S.V. con domicilio social en España y para operaciones en este país.

Artículo 12º. La presentación y tramitación de las reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al reclamante pago alguno por dicho concepto.

Asimismo, los gastos de designación, funcionamiento y remuneración del Defensor del Asociado en ningún caso serán asumidos por los asociados ni por las E.P.S.V. correspondientes.

Artículo 13º. La presentación de las reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La reclamación deberá tener el siguiente contenido:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número de su documento nacional de identidad.
- b) Motivo de la reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Entidad contra la que se dirige la reclamación, haciendo expresa mención a la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

A la reclamación se acompañará la prueba documental que obre en poder del reclamante y en la que se fundamente su reclamación.

La reclamación deberá ir dirigida al Defensor del Asociado, y podrá presentarse directamente ante éste, pero también ante los departamentos o servicios de atención al cliente de los socios protectores o de las entidades gestoras o depositarias y, en su caso, ante cualquier oficina comercializadora, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Cuando la reclamación no se presente directamente ante el Defensor del Asociado, deberá la entidad que la haya recibido remitirla en un plazo máximo de 10 días.

Artículo 14º. El plazo para la presentación de reclamaciones no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el reclamante tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda reclamación recibida por el Defensor del Asociado transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia de acuerdo con el artículo 11 de este Reglamento, serán rechazadas **y remitidas al departamento o servicio de atención al cliente de la entidad afectada.**

CAPÍTULO II

DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 15º. Recibida una reclamación por el Defensor, en los términos que establece el artículo 13 del presente Reglamento, y, con independencia de que la misma haya sido presentada ante el Defensor del Asociado o ante cualquiera de las instancias a que se refieren los artículos 13 y 17 del presente Reglamento, el Defensor del Asociado acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de dos meses que tiene para resolver el expediente.

En los diez días siguientes a su recepción resolverá sobre su admisión a trámite, de cuya decisión dará inmediato traslado al reclamante y a la entidad afectada.

Son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

- c) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo asociado en relación a los mismos hechos.
- d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establezca el presente Reglamento.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de la reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Si la reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Asociado no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención de la entidad afectada, informando al reclamante sobre la instancia competente para conocer su reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

Artículo 16º. Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Asociado dará traslado de una copia de la misma a la entidad contra la que se dirija la reclamación, para que pueda formular alegaciones en el plazo de veinte días desde el momento de su recepción.

La admisión a trámite de la reclamación impide que la misma pueda ser conocida por los departamentos o servicios de atención al cliente de las entidades afectadas.

El Defensor del Asociado podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso en que la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Los socios ordinarios o beneficiarios podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el socio ordinario o beneficiario se refiere. No obstante, el Defensor del Asociado podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de los asociados y de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO III

DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL DEFENSOR DEL ASOCIADO Y SUS EFECTOS

Artículo 17º. El expediente deberá finalizar por medio de resolución en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en el Defensor del Asociado o en su caso en el departamento o servicio de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de las entidades gestoras o depositarias, de los planes de previsión integrados en las E.P.S.V. adheridas o de los socios protectores de las E.P.S.V. adheridas.

La resolución será siempre motivada y podrán reconocer derechos económicos a favor del Asociado en cuantía que no exceda por todos los conceptos de 90.000 euros y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, la normativa reguladora de las E.P.S.V., así como las buenas prácticas y usos financieros. De forma que en el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Las resoluciones que se dicten mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir ante el Gobierno Vasco y podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

Artículo 18º. Las resoluciones del Defensor del Asociado favorables al reclamante vincularán a la entidad afectada. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Las Entidades deberán proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna, dentro del plazo señalado en la resolución.

Si no se señalare plazo, y se tratase de pago de cantidad, ésta se hará efectiva dentro de los treinta días inmediatos siguientes a la recepción de la resolución por la entidad afectada.

Artículo 19º. El Defensor del Asociado podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes. Conseguido éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para aquéllas y el Defensor del Asociado dará por concluida la tramitación. Lo mismo hará si unilateralmente, en cualquier momento, la entidad se allanase a la petición del asociado o éste retirase su reclamación.

Artículo 20º. La información relativa a los expedientes y a su contenido, que se tramiten por el Defensor del Asociado, estará reservada a las partes afectadas.

Los archivos y antecedentes estarán en poder del Defensor del Asociado o, en caso de vacante, de las entidades afectadas. En caso de que algún plan de previsión individual se separara del presente Reglamento, las reclamaciones relativas al mismo serán entregadas a su socio protector, previa solicitud.

CAPÍTULO IV

DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Artículo 21º. Las reclamaciones presentadas ante el Defensor del Asociado serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el asociado deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Defensor del Asociado. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando el Defensor del Asociado tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, o ante el Gobierno Vasco deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 22º. La presentación de una reclamación ante el Defensor del Asociado supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

TÍTULO III

DE LAS RELACIONES EN GENERAL, EL INFORME ANUAL Y EL PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO I

DE LAS RELACIONES EN GENERAL

Artículo 23º. Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Defensor del Asociado podrá dirigir a las entidades gestoras y depositarias o a los socios protectores de las E.P.S.V. adheridas, requerimientos, notificaciones, preguntas o cualesquiera comunicaciones sobre aspectos generales o concretos de la actividad de las mismas que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaran de interés para los derechos de los asociados. Las entidades deberán dar contestación a las citadas comunicaciones en un plazo no superior a treinta días naturales.

CAPÍTULO II

DEL INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO

Artículo 24º. Dentro del primer trimestre de cada año natural el Defensor del Asociado presentará ante la Junta de Gobierno de las E.P.S.V. adheridas al Defensor, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Criterios generales contenidos en las resoluciones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las E.P.S.V. adheridas al Defensor del Asociado.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. Los expedientes de reclamaciones que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación o verificación de este Reglamento se sustanciarán conforme al procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Segunda. El Defensor del Asociado designado con anterioridad a la aprobación de este Reglamento, continuará en el desempeño del cargo hasta su cese por alguna de las causas recogidas en el artículo 6 del presente Reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. La regulación del Defensor del Asociado podrá ser modificada por acuerdo de las Asambleas de las E.P.S.V., si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos a la Institución del Defensor del Asociado que establezcan las normas reguladoras de las E.P.S.V.

Segunda. Sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones del Defensor del Asociado y de la resolución de las reclamaciones planteadas, las E.P.S.V. que deseen separarse de la institución del Defensor del Asociado, deberán comunicar su intención mediante acuerdo de su Asamblea General, que surtirá efecto a los treinta días naturales de su recepción por el Defensor del Asociado.

Las bajas de la institución del Defensor del Asociado no eximirán a las entidades del cumplimiento de los compromisos económicos contraídos para el presupuesto de funcionamiento en vigor.

Tercera. El presente Reglamento, así como sus modificaciones, una vez aprobado por la totalidad de las E.P.S.V., será remitido al Gobierno Vasco.

Cuarta. A los efectos del artículo 13, la dirección del Defensor del Asociado será la que figure en el apartado 2 del Anexo.

Quinta. Las E.P.S.V. que con posterioridad al momento de entrada en vigor de este Reglamento acuerden incorporarse a la institución del Defensor del Asociado, deberán poner en conocimiento tanto del Defensor del Asociado como de la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, el acuerdo de aprobación del presente Reglamento y su voluntad de formar parte de esta institución. Igualmente deberán comunicarlo al Gobierno Vasco, momento en que surtirá efecto su incorporación.

ANEXO

1. Relación de E.P.S.V. que forman parte de la institución del Defensor del Asociado.

- 1** RRURAL PENSION XXI, Entidad de Previsión Social Voluntaria

2. Dirección postal y electrónica de la institución del Defensor del Asociado en el ámbito de determinadas Sociedades Cooperativas de Crédito.

Dirección postal: Calle Marqués de la Ensenada, nº 2, 28004 Madrid

Dirección electrónica: reclamaciones@da-defensor.org