



OPERADORES TELECOMUNICACIONES (TELEFONIA FIXA, MÒBIL, INTERNET)

INSTRUCCIONS PER PRESENTAR RECLAMACIONS

Font: www.usuariosteleco.es

En primera instancia el usuario deberá **dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador**, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante el operador por **vía telefónica, a través de internet, por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales**. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle **un número de referencia** que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.

Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un **documento que acredite la presentación** y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación .

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, **podrá acudir a las siguientes vías:**

- **Juntas Arbitrales de Consumo.**

Se trata de un procedimiento para usuarios finales que sean personas físicas. Es rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes, que posee normativa reguladora propia.

Puede acudir a ellas tanto si se tiene conocimiento de que el operador se encuentra previamente sometido a las Juntas Arbitrales como si no, aunque lo más probable es que si no lo estaba previamente tampoco se someta en esta ocasión.

Para saber si su operador está sometido a las Juntas Arbitrales puede usted acudir a la web del [Instituto Nacional de Consumo](http://www.instituto-nacional-de-consumo.es).

- **La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante esta Oficina en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas. **Los usuarios finales que sean empresas acudirán directamente a esta vía.**

El procedimiento para presentar estas reclamaciones se explica a continuación:

Procedimiento para presentar reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Para presentar una reclamación ante la Oficina es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador, según se indica más arriba.

El plazo para acudir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.



Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina.

La Oficina tramitará y resolverá las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones, para cualquier servicio: telefonía fija, móvil y acceso a Internet

Ejemplos:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa o demora de alta o de baja por su operador
- Negativa a la portabilidad de número
- Preselección no solicitada
- Cambio de operador no solicitado
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Averías o interrupciones del servicio

Una vez realizados los trámites oportunos, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

La Oficina tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella. Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Las reclamaciones pueden presentarse por escrito o por vía telemática, a través de esta página web.

Las reclamaciones formuladas por escrito podrán dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario podrán presentarse ante la propia Oficina, en la **C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid)**, o por las vías del artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que en su punto cuatro indica que:

las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas pueden presentarse:

- En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, (por ejemplo las Delegaciones y subdelegaciones del gobierno), a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso de hubiese suscrito el oportuno convenio.
- En las oficinas de Correos.
- Los ciudadanos que dispongan de firma electrónica también podrán presentar y consultar sus reclamaciones por vía telemática, a través de esta página web, en el apartado "Presentación Telemática de Reclamaciones".

El escrito de reclamación deberá contener:

- Nombre y apellidos del interesado o la persona que lo represente.
- Domicilio para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con hechos y razones, aportando toda la documentación que el usuario considere relevante para apoyar la pretensión, en el caso de reclamaciones de facturación, será necesario presentar la factura o facturas a las que se hace referencia.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.
- Órgano al que se dirige la reclamación. En este caso, se trata de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.