

## ¿Quiénes somos?

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, dependiente del **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital**, **GARANTIZA** el **CUMPLIMIENTO** de los **DERECHOS DE LOS USUARIOS** en materia de **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**.



Se encarga de facilitar **INFORMACIÓN** al ciudadano **Y TRAMITAR** las reclamaciones que estos presentan ante la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales**, que es el organismo competente para **RESOLVER LAS RECLAMACIONES** que tengan por causa la **CONTROVERSI A ENTRE OPERADORES Y USUARIOS**, conforme a la Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones y Real Decreto 899/2009.



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TELECOMUNICACIONES  
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

Contacta  
con nosotros



91 030 54 18  
901 336 699



<https://usuariosteleo.mineco.gob.es>

DL: M-20431-2021  
NIPO: 094-21-045-3  
E-NIPO: 094-21-046-9

Edita:  
Gobierno de España  
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital  
Secretaría General Técnica



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TELECOMUNICACIONES  
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

## Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

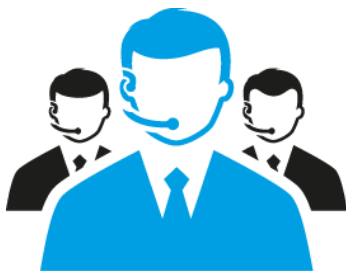


Teléfono: 91 030 54 18 - 901 336 699  
<https://usuariosteleo.mineco.gob.es>  
C/ Poeta Joan Maragall, 41 28071 Madrid (España)

## ¿Cuáles son mis derechos?

Todo usuario de servicios de telecomunicaciones tiene **DERECHO** a:

- Firmar y resolver contratos.
- Cambiar de operador.
- La continuidad del servicio y a obtener una indemnización en caso de interrupción.
- Recibir facturas de forma detallada y clara.
- Solicitar la desconexión de determinados servicios (tarificación adicional, etc.).
- Estar informado sobre los servicios de comunicaciones disponibles al público, así como de las condiciones generales de los contratos.
- Elegir el medio de pago.
- Reclamar en caso de controversia con el operador.



## ¿Quién puede reclamar?

Pueden reclamar ante la Oficina **personas físicas, personas autónomas y asimilados y microempresas**, así como entidades sin personalidad jurídica.

## ¿Qué puedo Reclamar?

La Oficina tiene competencias en las siguientes materias:

- Disconformidad con la **factura** recibida.
- Negativa o demora en **instalación de línea**.
- Negativa o demora en tramite solicitud **baja**.
- Negativa o demora en **portabilidad** de número o selección de operador.
- **Contratación** no solicitada.
- **Averías** e interrupciones del servicio.
- **Incumplimiento de ofertas** por el operador.
- Incumplimiento del derecho de **desconexión**.
- Falta de comunicación de **modificaciones contractuales**.
- Paquetes de servicios y **equipos terminales**, cuando al menos uno de estos servicios es un servicio de acceso a internet o servicio de comunicaciones.
- Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el **RD 899/2009**.

## No tenemos competencia en...

- Decidir si procede **indemnización por daños y perjuicios** ante la prestación deficiente del servicio.
- Actuar sobre incumplimientos de **publicidad** y sobre **protección de datos**.

Según Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril.

## Cómo reclamar

- A través del **FORMULARIO ELECTRÓNICO accesible en nuestra web**

<https://usuarioteleco.mineco.gob.es>



- En el registro electrónico de cualquier administración.
- En cualquier oficina de correos.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.

## La reclamación debe contener...

- Nombre completo, DNI y firma del interesado o la persona que lo represente (**disponible formulario en la web**).
- 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.
- Dirigida a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.