

Qui som?

L'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions, dependent del Ministeri d'Economia i Empresa, **GARANTEIX** el **COMPLIMENT** dels **DRETS DELS USUARIS** en matèria de **SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS**.



S'encarrega de facilitar **INFORMACIÓ** al ciutadà i **TRAMITAR** les reclamacions que aquestos presenten davant de la Secretaria d'Estat per a l'Avanç Digital, que és l'organisme competent per a **RESOLDRE LES RECLAMACIONS** que tinguen per causa la **CONTROVÈRSIA ENTRE OPERADORS I USUARIS**, d'acord amb la Llei 9/2014, General de Telecomunicacions i Reial Decret 899/2009.



SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

Contacta
amb nosaltres



911 814 045
901 336 699



www.usuarioteleco.gob.es

DL: M 26608-2018
NIPO: 084-18-028-3
E-NIPO: 084-18-031-7

Govern d'Espanya
Ministeri d'Economia i Empresa

C/ Poeta Joan Maragall, 41 28071 Madrid (Espanya)



SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions



Telèfon: 911 814 045 - 901 336 699
Web: www.usuarioteleco.gob.es

Quins són els meus drets?

Tot usuari de serveis de telecomunicacions té **DRET** a:

- Signar i resoldre contractes.
- Canviar d'operador.
- La continuïtat del servei i a obtenir una indemnització en cas d'interrupció.
- Rebre factures de forma detallada i clara.
- Sol·licitar la desconexió de determinats serveis (tarifació addicional, etc.).
- Estar informat sobre els serveis de comunicacions disponibles al públic, així com de les condicions generals dels contractes.
- Triar el mitjà de pagament.
- Reclamar en cas de controvèrsia amb l'operador.



Qui pot reclamar?

Poden reclamar davant de l'Oficina, **persones físiques** i entitats sense personalitat jurídica.

Què puc reclamar?

L'Oficina té competències en les matèries següents:

- Disconformitat amb la **factura** rebuda.
- Negativa o demora en la **instal·lació de línea**.
- Negativa o demora en tràmit sol·licitud de baixa.
- Negativa o demora en **portabilitat** de número o selecció d'operador.
- **Contractació** no sol·licitada.
- **Avaries** i interrupcions del servei.
- **Incompliment d'ofertes** per l'operador.
- Incompliment del dret de **desconnexió**.
- **Dipòsits de garantia**.
- Falta de comunicació de **modificacions contractuals**.
- Altres conflictes que puguin sorgir en matèria dels drets dels usuaris finals regulats en **el Reglament aprovat pel RD 899/2009**.

No tenim competència en...

- Decidir si és procedent **indemnització per danys i perjudicis** davant de la prestació deficient del servei.
- Qüestions relatives a **terminals** (routers, telèfons mòbils).
- Actuar sobre incompliments de **publicitat** i sobre **protecció de les dades**.

Segons Orde ITC/1030/2007, de 12 d'abril.

Com reclamar

- A través del **FORMULARI ELECTRÒNIC accessible en la nostra web**
www.usuariostelego.gob.es



- En el registre electrònic de qualsevol Administració.
- En qualsevol oficina de correus.
- En les oficines d'assistència en matèria de registres.

La reclamació deu contenir...

- Nom complet, DNI i firma de l'interessat o la persona que el represente (**disponible formulari en la web**).
- Domicili per a rebre notifikacions.
- Sol·licitud que deu fer-se amb fets i raons, aportant tota la documentació que l'usuari considere rellevant per a recolzar la pretensió.
- Dirigida a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions.