



INSTRUCCIONES PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES PARA USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Quién puede presentar una reclamación ante la OAUT

Los usuarios de telecomunicaciones pueden presentar una reclamación cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados. Según Real Decreto Ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se modifica el artículo 38 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, de 3 de noviembre, desde el 1 de abril de 2012 las personas jurídicas y empresas quedan excluidas del procedimiento de reclamación ante la Oficina.

Para poder presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al usuario de Telecomunicaciones (OAUT) es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador. Si la respuesta del operador no ha sido satisfactoria o no se recibe contestación del mismo en el plazo de un mes, los usuarios tienen derecho a reclamar ante la OAUT.

Sobre qué se puede reclamar

Los usuarios pueden reclamar sobre las siguientes cuestiones:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa 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
- Baja no solicitada
- Averías o interrupciones del servicio

Las reclamaciones podrán tratar sobre cualquier servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y acceso a Internet). La resolución emitida tendrá carácter vinculante tanto para el reclamante como para el operador.

Cómo presentar una reclamación ante la OAUT

Los ciudadanos que dispongan de **firma electrónica** pueden presentar sus reclamaciones por **vía telemática**, a través de la página web "www.usuariostelego.es", en el apartado "Presentación Electrónica", cumplimentando el **formulario online** y adjuntando la **documentación correspondiente**.

Si no se dispone de firma electrónica, **es posible enviar las reclamaciones por correo** a la Oficina de Atención al Usuario a la dirección **C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid)**, o entregarlas directamente en dicha oficina, cumplimentando el formulario de reclamación junto con la documentación correspondiente. También es posible, según establece el artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

Cómo cumplimentar el formulario de reclamación

Para presentar una reclamación es necesario cumplimentar todos los campos del formulario debidamente firmado y adjuntar copia legible de cualquier documento que respalde la información sobre su petición/escrito

El apartado "Datos de Identificación del representante" solamente deberá ser cumplimentado en aquellos supuestos en que la persona que presenta la reclamación no sea el titular de la línea/servicio afectado. En este caso, será necesario adjuntar una autorización expresa y firmada del afectado para que el representante pueda presentar la reclamación en su nombre.

Para cualquier información adicional sobre el procedimiento de reclamaciones le rogamos que visite nuestra página web www.usuariostelego.es o se ponga en contacto con nosotros a través de los siguientes teléfonos: 901 33 66 99 o 968 01 03 62.