

Nortzuk gara?

Telekomunikazio erabiltzaileen arreta-zerbitzu bulegoa, Economía eta Enpresa Ministerioaren menpe dagoena, **TELEKOMUNIKAZIO ZERBITZUEN** gaien inguruan **ERABILTZAILEEK DITUZTEN ESKUBIDEAK BETETZEN DIRELA ZIURTATZEAZ** arduratzen da.



Bere eginkizuna hiritarrei **INFORMAZIOA EMATEA** eta hauek Aurrerapen Digitalerako Estatu Idazkaritza aurkezten dituzten **ERREKLAMAZIOAK TRAMITATZEA** da. Azken erakunde hau baita, 9/2014 Telekomunikazioei buruzko Lege Orokorren eta 899/2009ko Errege Dekretuaren arabera, **ERABILTZAILEEN ETA TELEKOMUNIKAZIO OPERADOREEN ARTEKO EZTABAIDEN** ondoriozko **ERREKLAMAZIOAK EBAZTEKO** eskumena duena.



SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

Gurekin
harremanetan
jarri



911 814 045
901 336 699



www.usuarioteleco.gob.es

DL: M 26606-2018
NIPO: 084-18-030-1
E-NIPO: 084-18-032-2

Espainiako Gobernua
Ekonomia eta Enpresa Ministerioa
C/ Poeta Joan Maragall, 41 28071 Madrid
(España)



SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

Telekomunikazio erabiltzaileen arreta- zerbitzu bulegoa



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

Zeintzuk dira nire eskubideak?

Telekomunikazio erabiltzaile ororen **ESKUBIDEA** da:

- Kontratuak sinatu eta ebaztea.
- Operadorez aldatzea.
- Zerbitzua jarraitasunez edukitzea eta etenaldi kasuetan kalte-ordaina eskuratzea.
- Fakturak modu zehaztu eta argi batean jasotzea.
- Zerbitzu konkretu batzuen deskonexioa eskatzea (Tarifikazio gehigarria, etab).
- Jendaurrean eskuragarri dauden telekomunikazio zerbitzu guztien eta kontratuen baldintza orokorren inguruan informatua egotea.
- Ordainketa modua hautatzea.
- Doako bezeroen arreta – zerbitzua edukitzea.



Nork erreklama dezake?

Bulego honetan **persona fisikoek** eta nortasun juridikorik gabeko erakundeek erreklama dezakete.

Zer erreklama daiteke?

Bulegoak gai hauen inguruko eskumenak ditu:

- Jasotako **fakturarekin** desadostasunak.
- **Linearen instalazioa** ukatzea edo atzerapenarekin egitea.
- **Baja eskaerari** uko egitea edo hau atzeratzea.
- Operadorea edo zenbaki-**eramangarritasuna** ezeztatzea edo atzeratzea.
- **Eskatu gabeko** kontratazioa.
- Zerbitzuaren **matxurak edo etenaldiak**.
- Operadoreek emandako **eskaintzen ez-betetzeak**.
- **Deskonexio** eskubideen ez-betetzeak.
- **Segurtasun gordailuak**.
- **Kontratuaren gaineko aldaketen** inguruko komunikazio eza.
- **899/2009 Errege Dekretuak** onetsitako erregelamenduan behin betiko erabiltzaileen eskubideen inguruan sor daitezkeen bestelako gatazkak.

Ez daukagu eskumenik...

- Zerbitzu urritasunaren ondoriozko **kalteen inguruko kalte-ordaina** eman behar den edo ez erabakitzea.
- Terminalei buruzko arazoak (routerrak edo mugikorrak ...).
- **Publizitate** edo **datu pertsonalen** babesaren inguruko ez-betetzeak.

Apirilaren 12ko ITC/1030/2007, aginduaren arabera.

Nola erreklamatu

- Gure **WEB ORRIALDEAN ESKURAGARRI DAGOEN INPRIMAKI ELEKTRONIKOAREN** bitartez: www.usuarioteleco.gob.es



- Edozein **Administrazioren** erregistro elektronikoa.
- Edozein posta bulegotan.
- Erregistroei buruzko laguntza bulegoetan

Erreklamazioaren edukia

- Izen-abizenak, NAN, interesdunen sinadura edo honen ordezkariarenak (**Inprimakia eskuragarri dago web orrialdean**).
- Jakinarazpenak jasotzeko helbidea.
- Eskatera arrazoitua izan behar da eta erabiltzaileak bere asmoa egiaztatzeko, nabarmena iruditzen zaion dokumentazio guztia erantsi dezake.
- Eskatera, *Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones*-i zuzenduta egon behar da, gazteleraz.