

## ¿QUEN SOMOS?

A Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións, dependente do Ministerio de Economía e Empresa, **GARANTE** o **CUMPRIMENTO** dos **DEREITOS DOS USUARIOS** en materia de **SERVIZOS DE TELECOMUNICACIÓNS**.



Encárgase de facilitar **INFORMACIÓN** ao cidadán **E TRAMITAR** as reclamacións que estes presentan ante a Secretaría de Estado para o Avance Dixital, que é o organismo competente para **RESOLVER AS RECLAMACIÓNS** que teñan por causa a **CONTROVERSIA ENTRE OPERADORES E USUARIOS**, conforme á Lei 9/2014, Xeral de Telecomunicacións e Real Decreto 899/2009.



SECRETARÍA DE ESTADO  
PARA EL AVANCE DIGITAL

Contacta  
connosco



911 814 045  
901 336 699



[www.usuarioteleco.gob.es](http://www.usuarioteleco.gob.es)

DL: M 26607-2018  
NIPO: 084-18-025-7  
E-NIPO: 084-18-026-2

Goberno de España  
Ministerio de Economía e Empresa  
Rúa Poeta Joan Maragall, 41 28071 Madrid  
(España)



SECRETARÍA DE ESTADO  
PARA EL AVANCE DIGITAL

## OFICINA DE ATENCIÓN AO USUARIO DE TELECOMUNICACIÓNS



Teléfono: 911 814 045 - 901 336 699  
Web: [www.usuarioteleco.gob.es](http://www.usuarioteleco.gob.es)

## ¿Cales son os meus dereitos?

Todo usuario de servizos de telecomunicacións ten **DEREITO** a:

- Asinar e resolver contratos.
- Cambiar de operador.
- A continuidade do servizo e a obter unha indemnización en caso de interrupción.
- Recibir facturas de forma detallada e clara.
- Solicitar a desconexión de determinados servizos (tarificación adicional, etc.).
- Estar informado sobre os servizos de comunicación dispoñibles ao público, así como das condicións xerais dos contratos.
- Elixir o medio de pago.
- Reclamar en caso de controversia co operador.



## ¿Quen pode reclamar?

Poden reclamar ante a Oficina, **persoas físicas** e entidades sen personalidade xurídica.

## ¿Que podo Reclamar?

A Oficina ten competencias nas seguintes materias:

- Desconformidade coa **factura** recibida.
- Negativa ou demora en **instalación de liña**.
- Negativa ou demora no trámite de solicitude de **baixa**.
- Negativa ou demora en **portabilidade** de número ou selección de operador.
- **Contratación** non solicitada.
- **Avarías** e interrupcións do servizo.
- **Incumplimento de ofertas** polo operador.
- Incumplimento do dereito de **desconexión**.
- **Depósitos de garantía**.
- Falta de comunicación de **modificacións contractuais**.
- Demais conflitos que poidan xurdir en materia dos dereitos dos usuarios finais regulados no Regulamento aprobado polo **RD 899/2009**.

## Non temos competencia en...

- Decidir se procede **indemnización por danos e prexuízos** ante a prestación deficiente do servizo.
- Cuestións relativas a **terminais** (routers, teléfonos móbiles).
- Actuar sobre incumplimentos de **publicidade** e sobre **protección de datos**.

Segundo Orde ITC/1030/2007, do 12 de abril.

## Como reclamar

- A través do **FORMULARIO ELECTRÓNICO accesible na nosa web**  
[www.usuariostelego.gob.es](http://www.usuariostelego.gob.es)



- No rexistro electrónico de calquera Administración.
- En calquera oficina de Correos.
- Nas oficinas de asistencia en materia de rexistros.

## A reclamación debe conter...

- Nome completo, DNI e sinatura do interesado ou a persoa que o represente (**dispoñible formulario na web**).
- Domicilio para recibir notificacións.
- Solicitude que se fai con feitos e razóns, achegando toda a documentación que o usuario considere relevante para apoiar a pretensión.
- Dirixida á Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións.