

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y DENUNCIAS PARA LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES ANTE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES**

Todos los usuarios de telecomunicaciones pueden presentar una reclamación cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

Los usuarios también tendrán derecho a denunciar los incumplimientos del Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional de voz (803-806-807-907-905) y de números de telefonía móvil SMS Premium, se ha de tener en cuenta que el plazo para reclamaciones contra temas relacionados con tarificación prescriben a los **seis meses**.

Para más información: [Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones](#).

### **Como formular una reclamación:**

En primera instancia el usuario deberá dirigirse **al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador**, en el plazo de **un mes** desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante el operador por **vía telefónica, a través de Internet, por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales**.

Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un **documento que acredite la presentación** y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, **podrá acudir a las siguientes vías:**

### **Juntas Arbitrales de Consumo**

- Se trata de un procedimiento para usuarios finales que sean personas físicas. Es rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes, que posee [normativa reguladora propia](#).
- Más información [aquí](#).

### **La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo**

Los usuarios finales que sean personas físicas podrán presentar sus reclamaciones ante esta Oficina en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o si se desea acudir directamente.

El procedimiento para presentar estas reclamaciones se explica a continuación:

- Para presentar una reclamación ante la Oficina es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador.

El plazo para acudir a esta vía es de **tres meses** contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.

Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina

La Oficina tramitará y resolverá las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones, para cualquier servicio: telefonía fija, móvil y acceso a Internet

Ejemplos:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa o demora 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
- Averías
- o interrupciones del servicio

Una vez realizados los trámites oportunos, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, **podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.**

La Oficina tiene un plazo para resolver de **seis meses**, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella. Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Las reclamaciones pueden presentarse por escrito o por [vía telemática](#), a través de los siguientes enlaces:

- [Formulario para la presentación de reclamaciones por escrito \[PDF\] \[144 KB\]](#)
- [Descarga de instrucciones par cumplimentar el formulario de reclamaciones \[PDF\] \[137 KB\]](#)

Las reclamaciones formuladas por escrito podrán dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario podrán presentarse ante la propia Oficina, en la **C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid)**.

Los ciudadanos que dispongan de firma electrónica también podrán presentar y consultar sus reclamaciones por vía telemática, a través de la página web de la Oficina

de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en el apartado "[Presentación Electrónica](#)".

El escrito de reclamación deberá contener:

- Nombre completo y DNI del interesado o la persona que lo represente.
- 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, en el caso de reclamaciones de facturación, será necesario presentar la factura o facturas a las que se hace referencia.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.
- Órgano al que se dirige la reclamación. En este caso, se trata de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- En el escrito de reclamación deberá acreditarse que se ha reclamado previamente ante el operador. Para ello basta con el número de referencia que el operador está obligado a facilitar.

Para más información sobre como reclamar dirigirse a la página web de la [Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones](#).