

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 el artículo 55 de la Ley 9/2014, de 10 de mayo, las personas jurídicas 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.usuarioteleco.mineco.gob.es", en el apartado "Presentación de reclamaciones", 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 de Telecomunicaciones a la dirección **Paseo de la Castellana 162, 28017 (Madrid)**, cumplimentando el formulario de reclamación junto con la documentación correspondiente. También es posible, según establece el artículo 16 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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. *Este modelo es válido para acreditar la representación.*

Para cualquier información adicional sobre el procedimiento de reclamaciones le rogamos que visite nuestra página web www.usuarioteleco.mineco.gob.es o se ponga en contacto con nosotros a través de los siguientes teléfonos: 901 33 66 99 o 911 81 40 45.