

## ¿Qui som?

L'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions, dependent del Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital, **GARANTEIX** el **COMPLIMENT** dels **DRETS DELS USUARIS** en matèria de **SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS**.



S'encarrega de facilitar **INFORMACIÓ** al ciutadà i **TRAMITAR** les reclamacions que aquests presenten davant la Secretaria d'Estat para la Societat de la Informació i Agenda Digital, que és l'organisme competent per **RESOLDRE LES RECLAMACIONS** que tinguin per causa la **CONTROVÈRSIA ENTRE OPERADORS I USUARIS**, conforme a la Llei 9/2014, General de Telecomunicacions i Reial decret 899/2009.



SECRETARÍA DE ESTADO  
PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN  
Y LA AGENDA DIGITAL

contacta  
amb nosaltres



911 814 045  
901 336 699



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

Govern d'Espanya  
Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital  
C/ Poeta Joan Maragall, 41 28071 Madrid  
(Espanya)



SECRETARÍA DE ESTADO  
PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN  
Y LA AGENDA DIGITAL

## Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions



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

## ¿Quins són els meus drets?

Tot usuari de serveis de telecomunicacions té **DRET** a:

- Signar i resoldre contractes.
- Canviar d'operador.
- La continuïtat del servei i a obtenir una indemnització en cas d'interrupció.
- Rebre factures de forma detallada i clara.
- Sol·licitar la desconexió de determinats serveis (tarificació addicional, etc.).
- Estar informat sobre els serveis de comunicacions disponibles al públic, així com de les condicions generals dels contractes.
- Triar el mitjà de pagament.
- Reclamar en cas de controvèrsia amb l'operador.



## ¿Qui pot reclamar?

Poden reclamar davant l'Oficina, **persones físiques** i entitats sense personalitat jurídica.

## ¿Què puc reclamar?

L'Oficina té competències en les següents matèries:

- Disconformitat amb la **factura** rebuda.
- Negativa o demora en **instal·lació de línia**.
- Negativa o demora en tramit sol·licitud **baixa**.
- Negativa o demora en **portabilitat** de número o selecció d'operador.
- **Contractació** no sol·licitada.
- **Avaries** i interrupcions del servei.
- **Incompliment d'ofertes** per l'operador.
- Incompliment del dret de **desconnexió**.
- **Dipòsits de garantia**.
- Falta de comunicació de **modificacions contractuals**.
- Altres conflictes que puguin sorgir en matèria dels drets dels usuaris finals regulats en **el Reglament aprovat pel RD 899/2009**.

## No tenim competència en...

- Decidir si s'escau **indemnització per danys i perjudicis** davant la prestació deficient del servei.
- Qüestions relatives a **terminals** (routers, telèfons mòbils).
- Actuar sobre incompliments de **publicitat** i sobre **protecció de dades**.

## Com reclamar

- A través del **FORMULARI ELECTRÒNIC accessible a la nostra web** [www.usuariostelesco.gob.es](http://www.usuariostelesco.gob.es)



- En el registre electrònic de qualsevol Administració.
- En qualsevol oficina de correus.
- A les oficines d'assistència en matèria de registres.

## La reclamació ha de contenir...

- Nom complet, DNI i signatura de l'interessat o la persona que el representi (**disponible formulari a la web**).
- Domicili per rebre notifikacions.
- Sol·licitud que es fa amb fets i raons, aportant tota la documentació que l'usuari consideri rellevant per recolzar la pretensió.
- Dirigida a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions.