

## ¿Quiénes somos?

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, **GARANTIZA** el **CUMPLIMIENTO** de los **DERECHOS DE LOS USUARIOS** en materia de **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**.



Se encarga de facilitar **INFORMACIÓN** al ciudadano **Y TRAMITAR** las reclamaciones que estos presentan ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, que es el organismo competente para **RESOLVER LAS RECLAMACIONES** que tengan por causa la **CONTROVERSI A ENTRE OPERADORES Y USUARIOS**, conforme a la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones y Real Decreto 899/2009.



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

Contacta  
con nosotros



911 814 045  
901 336 699



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

Gobierno de España  
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital  
C/ Poeta Joan Maragall, 41 28071 Madrid  
(España)



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

## Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones



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

## ¿Cuáles son mis derechos?

Todo usuario de servicios de telecomunicaciones tiene **DERECHO** a:

- Firmar y resolver contratos.
- Cambiar de operador.
- La continuidad del servicio y a obtener una indemnización en caso de interrupción.
- Recibir facturas de forma detallada y clara.
- Solicitar la desconexión de determinados servicios (tarificación adicional, etc.).
- Estar informado sobre los servicios de comunicaciones disponibles al público, así como de las condiciones generales de los contratos.
- Elegir el medio de pago.
- Reclamar en caso de controversia con el operador.



## ¿Quién puede reclamar?

Pueden reclamar ante la Oficina **personas físicas** y entidades sin personalidad jurídica.

## ¿Qué puedo Reclamar?

La Oficina tiene competencias en las siguientes materias:

- Disconformidad con la **factura** recibida.
- Negativa o demora en **instalación de línea**.
- Negativa o demora en tramite solicitud **baja**.
- Negativa o demora en **portabilidad** de número o selección de operador.
- **Contratación** no solicitada.
- **Averías** e interrupciones del servicio.
- **Incumplimiento de ofertas** por el operador.
- Incumplimiento del derecho de **desconexión**.
- **Depósitos de garantía**.
- Falta de comunicación de **modificaciones contractuales**.
- Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por **el RD 899/2009**.

## No tenemos competencia en...

- Decidir si procede **indemnización por daños y perjuicios** ante la prestación deficiente del servicio.
- Cuestiones relativas a **terminales** (routers, teléfonos móviles).
- Actuar sobre incumplimientos de **publicidad** y sobre **protección de datos**.

Según Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril.

## Cómo reclamar

- A través del **FORMULARIO ELECTRÓNICO accesible en nuestra web**

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



- En el registro electrónico de cualquier administración.
- En cualquier oficina de correos.
- En las oficinas de asistencia en materia de registros.

## La reclamación debe contener...

- Nombre completo, DNI y firma del interesado o la persona que lo represente (**disponible formulario en la web**).
- 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.
- Dirigida a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.