

Podrá encontrar más información en:

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones adscrita a la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Industria Turismo y Comercio para la resolución de controversias entre operadoras y usuarios así como información y atención al usuario de telecomunicaciones. Dispone de un servicio de atención de consultas telefónicas sobre derechos del usuario de telecomunicaciones.

Telf. 901.33.66.99
www.usuarioteleco.es

Recomendaciones

- En el caso de presentar la reclamación telefónicamente, solicitar el nº de incidencia.
- En el caso de presentar la reclamación por escrito, conservar siempre copia de la misma y de los documentos aportados, y si es posible, enviarla mediante carta certificada o burofax.
- Conservar original/copia del contrato de servicios.
- Conservar original/copia de los justificantes de pago.
- En caso de duda, acudir a cualquiera de nuestras oficinas de consumo.



Gerencia

C/ Antonio Pacheco, 2. 06800 Mérida.
Telf 924 009 137. Fax 924 009 136

Centro Mancomunado de Consumo Sierra de Jerez

Plaza de San Agustín, 1.
06380 Jerez de los Caballeros.
Telf 924 730 960

Centro Mancomunado de Consumo Montijo y Comarca

C/ Rosario, 8. 06490 Puebla de la Calzada.
Telf 924 445 952

Centro Mancomunado de Consumo La Vega

C/ Santa Amalia, 4. 06716 Villar de Rena.
Telf 924 835 370

Centro Mancomunado de Consumo Campiña Sur

C/ Concepción Arenal, 17. 06920 Azuaga.
Telf 924 890 792

Centro Mancomunado de Consumo Villuercas, Jara, Ibores

Plaza de España, 1.
10120 Logrosán.
Telf 927 159 812

Centro Mancomunado de Consumo Tajo, Salor

C/ Oscura, 10. 10900 Arroyo de la Luz.
Telf 927 272 259

Centro Mancomunado de Consumo La Vera

Plaza Juan de Austria, 2.
10430 Cuacos de Yuste. Telf 927 172 294

Centro Mancomunado de Consumo Valle del Alagón

Plaza de España, 1. 10810 Montehermoso.
Telf 927 675 623

PARA MÁS INFORMACIÓN:
www.masamano.com

Telecomunicaciones

Pasos a seguir

1. Si usted es una persona física y desea realizar una reclamación a una operadora de telecomunicaciones, debe presentarla al operador en cuestión:
 - bien por escrito en cualquiera de sus oficinas comerciales.
 - o telefónicamente en el servicio de atención al cliente.
 - El plazo es de un **mes** desde que tenga conocimiento de la incidencia.
2. La operadora tiene la obligación de tramitarle dicha incidencia en un número de atención gratuito así como, facilitarle el número de referencia asignado a su incidencia ya que, será la prueba que usted tenga de haberla presentado.

También tiene derecho a solicitar el envío de un documento escrito que acredite la presentación y número asignado a dicha incidencia.



3. Formulada la reclamación, **si no obtiene respuesta** satisfactoria de la operadora **en el plazo de un mes** podrá optar entre:
 - Dirigir su reclamación a las **Juntas Arbitrales de Consumo** conforme a la normativa reguladora de las mismas y siempre que la operadora esté adherida al sistema arbitral.
 - Dirigirse por escrito a título personal a:

Servicio de Reclamaciones
Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la
Sociedad de la Información.
Palacio de Comunicaciones.
C/ Capitán Haya 41 28071 Madrid.



4. El escrito de reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información tendrá que contener como mínimo:
 - Nombre y apellidos del interesado o en su caso persona que lo represente.
 - Domicilio o lugar que se señale a efectos de notificaciones.
 - Hechos y razones en que se motiva su reclamación (justificantes).
 - Petición en que se concrete, con toda claridad la solicitud.
 - Referencia a la reclamación presentada ante la operadora previamente, si se ha realizado y contestación a la misma si ésta se ha producido.
 - Lugar y fecha.
 - Firma del solicitante.

La **Secretaría dictará una resolución a la reclamación planteada** que dará fin a la vía administrativa. En caso de disconformidad con dicha reclamación podrá interponer recurso contencioso-administrativo.

