

## ¿Quen son?

A Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións, dependente do **Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital, GARANTE** o **CUMPRIMENTO** dos **DEREITOS DOS USUARIOS** en materia de **SERVIZOS DE TELECOMUNICACIÓNS**.



Encargase de facilitar **INFORMACIÓN** ao cidadan **E TRAMITAR** as reclamacións que estes presentan ante a **Secretaría de Estado de Telecomunicacións e Infraestruturas Dixitais**, que é o organismo competente para **RESOLVER AS RECLAMACIÓNS** que teñan por causa da **CONTROVERSA ENTRE OPERADORES E USUARIOS**, conforme á Ley 11/2022, General de Telecomunicacións e Real Decreto 899/2009.



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TELECOMUNICACIONES  
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

Contacta  
conosco



91 030 54 18  
901 336 699



<https://usuariosteleo.mineco.gob.es>

DL: M-20431-2021  
NIPO: 094-21-045-3  
E-NIPO: 094-21-046-9

Edita:  
Gobierno de España  
Ministerio de Asuntos Económicos e Transformación Dixital  
Secretaría Xeral Técnica



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TELECOMUNICACIONES  
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

## Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións

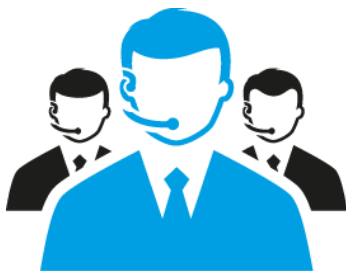


Teléfono: 91 030 54 18 - 901 336 699  
<https://usuariosteleo.mineco.gob.es>  
C/ Poeta Joan Maragall, 41 28071 Madrid (España)

## ¿Cales son os meus dereitos?

Todo usuario de servizos de telecomunicacións ten **DEREITO** a:

- Asinar e resolver contratos.
- Cambiar de operador.
- A continuidade do servizo e a obter unha indemnización en caso de interrupción.
- Recibir facturas de forma detallada e clara.
- Solicitar a desconexión de determinados servizos (tarificación adicional, etc.).
- Estar informado sobre os servizos de comunicacións dispoñibles o público, así como das condicións xerais dos contratos.
- Elixir o medio de pago.
- Reclamar en caso de controversia co operador.



## ¿Quen pode reclamar?

Poden reclamar ante a Oficina **persoas físicas, persoas autónomas e asimilados e microempresas**, así como entidades sen personalidade xurídica.

## ¿Que podo Reclamar?

A Oficina ten competencias nas seguintes materias:

- Desconformidade coa **factura** recibida.
- Negativa ou demora en **instalación de línea**.
- Negativa ou demora no tramite de solicitude de **baixa**.
- Negativa o demora en **portabilidade** de número ou selección de operador.
- **Contratación** non solicitada.
- **Avarías** e interrupcións do servizo.
- **Incumprimento de ofertas** polo operador.
- Incumprimento do dereito de **desconexión**.
- Falta de comunicación de **modificacións contractuais**.
- Paquetes de servizos e **equipos terminais**, cando polo menos un destes servizos é un servizo de acceso a internet o servizo de comunicacións.
- Demais conflitos que poidan xurdir en materia dos dereitos dos usuarios finais regulados no Regulamento aprobado polo **RD 899/2009**.

## Non temos competencia en...

- Decidir se procede **indemnización por danos e prexucios** ante a prestación deficiente do servizo.
- Actuar sobre incumprimentos de **publicidade** e sobre **protección de datos**.

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

## Como reclamar

- A través do **FORMULARIO ELECTRÓNICO accesible na nosa web**

<https://usuarioteleco.mineco.gob.es>



- No rexistro electrónico de calquera Administración.
- En calquera oficina de Correos.
- Nas oficinas de asistencia en materia de rexistros.

## A reclamación debe conter...

- Nome completo, DNI e sinatura do interesado ou a persona que o represente (**dispoñible formulario na web**).
- Domicilio para recibir notificacións.
- Solicitude que se fai, con feitos e razóns, achegando toda a documentación que o usuario considere relevante para apoiar a pretensión.
- Dirixida á Oficina de Atención ao Usuario de Telecomunicacións.