

Nortzuk gara?

Telekomunikazio erabiltzaileen arreta-zerbitzu bulegoa, **Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako Ministerioa** menpe dagoena, **TELEKOMUNIKAZIO ZERBITZUEN** gaien inguruan **ERABILTZAILEEK DITUZTEN ESKUBIDEAK BETETZEN DIRELA ZIURTATZEAZ** arduratzen da.



Bere eginkizuna hiritarrei **INFORMAZIOA EMATEA** eta hauek **Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza** aurkezten dituzten **ERREKLAMAZIOAK TRAMITATZEA** da. Azken erakunde hau baita, Telekomunikazioen 11/2022 Lege Orokorra eta 899/2009ko Errege Dekretuaren arabera, **ERABILTZAILEEN ETA TELEKOMUNIKAZIO OPERADOREEN ARTEKO EZTABAIDEN** ondoriozko **ERREKLAMAZIOAK EBAZTEKO** eskumena duena.



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

Gurekin
harremanetan
jarri



91 030 54 18
901 336 699



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

DL: M-20433-2021
NIPO: 094-21-049-5
E-NIPO: 094-21-050-8

Argitaratzailea:
Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitalerako
Ministerioa
Telekomunikazio eta Azpiegitura Digitalen Estatu Idazkaritza
Idazkaritza Tekniko Nagusia



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

Telekomunikazio erabiltzaileen arreta-zerbitzu bulegoa



Telefonoa: 91 030 54 18 - 901 336 699
Web orrialdea:

<https://usuarioteleco.mineco.gob.es>
C/ Poeta Joan Maragall, 41 28071 Madrid (España)

Zeintzuk dira nire eskubideak?

Telekomunikazio erabiltzaile ororen **ESKUBIDEA** da:

- Kontratuak sinatu eta ebaztea.
- Operadorez aldatzea.
- Zerbitzua jarraitasunez edukitzea eta etenaldi kasuetan kalte-ordaina eskuratzea.
- Fakturak modu zehaztu eta argi batean jasotzea.
- Zerbitzu konkretu batzuen deskonexioa eskatzea (Tarifikazio gehigarria, etab).
- Jendaurrean eskuragarri dauden telekomunikazio zerbitzu guztien eta kontratuen baldintza orokorren inguruan informatua egotea.
- Ordainketa modua hautatzea.
- Doako bezeroen arreta – zerbitzua edukitzea.



Nork erreklama dezake?

Bulego honetan **pertsona fisikoak, autonomoak eta baliokideak, mikroenpresak** eta nortasun juridikorik gabeko entitateak.

Zer erreklama daiteke?

Bulegoak gai hauen inguruko eskumenak ditu:

- Jasotako **fakturarekin** desadostasunak.
- **Linearen instalazioa** ukatzea edo atzerapenarekin egitea.
- **Baja eskaerari** uko egitea edo hau atzeratzea.
- Operadorea edo zenbaki-**eramangarritasuna** ezeztatzea edo atzeratzea.
- **Eskatu gabeko** kontratazioa.
- Zerbitzuaren **matxurak edo etenaldiak**.
- Operadoreek emandako **eskaintzen ez-betetzeak**.
- **Deskonexio** eskubideen ez-betetzeak.
- **Segurtasun gordailuak**.
- **Kontratuaren gaineko aldaketen** inguruko komunikazio eza.
- Zerbitzu paketeak eta **ekipo terminalak**, horietako zerbitzu bat gutxienez Interneten sartzeko zerbitzua edo komunikazio zerbitzua denean
- **899/2009 Errege Dekretuak** onetsitako erregelamenduan behin betiko erabiltzaileen eskubideen inguruan sor daitezkeen bestelako gatazkak.

Ez daukagu eskumenik...

- Zerbitzu urritasunaren ondoriozko **kalteen inguruko kalte-ordaina** eman behar den edo ez erabakitzea.
- **Publizitate** edo **datu pertsonalen** babesaren inguruko ez-betetzeak.

Apirilaren 12ko ITC/1030/2007, aginduaren arabera.

Nola erreklamatu

- Gure **WEB ORRIALDEAN ESKURAGARRI DAGOEN INPRIMAKI ELEKTRONIKOAREN** bitartez:

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



- Edozein Administrazioaren erregistro elektronikoan.
- Edozein posta bulegotan.
- Erregistroei buruzko laguntza bulegoetan

Erreklamazioaren edukia

- Izen-abizenak, NAN, interesdunen sinadura edo honen ordezkariarenak (**Inprimakia eskuragarri dago web orrialdean**).
- Jakinarazpenak jasotzeko helbidea.
- Eskatera arrazoitua izan behar da eta erabiltzaileak bere asmoa egiaztatzeko, nabarmena iruditzen zaion dokumentazio guztia erantsi dezake.
- Eskatera, *Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones*-i zuzenduta egon behar da, gazteleraz.