

## Qui som?

L'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions, dependent del **Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital**, **GARANTEIX** el **COMPLIMENT** dels **DRETS DELS USUARIS** en matèria de **SERVICIS DE TELECOMUNICACIONS**.



S'encarrega de facilitar **INFORMACIÓ** al ciutadà i **TRAMITAR** les reclamacions que aquestos presenten davant de la **Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals**, que és l'organisme competent per a **RESOLDRE LES RECLAMACIONS** que tinguen per causa la **CONTROVÈRSIA ENTRE OPERADORS I USUARIS**, d'acord amb la Llei 11/2022, General de Telecomunicacions i Reial Decret 899/2009.



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TELECOMUNICACIONES  
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

Contacta  
amb nosaltres



91 030 54 18  
901 336 699



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

DL: M-20429-2021  
NIPO: 094-21-043-2  
E-NIPO: 094-21-044-8

Edita:  
Govern d'Espanya  
Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital  
Secretaria General Tècnica



SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TELECOMUNICACIONES  
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

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



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

## Quins són els meus drets?

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

- Signar i resoldre contractes.
- Canviar d'operador.
- La continuïtat del servici i a obtenir una indemnització en cas d'interrupció.
- Rebre factures de forma detallada i clara.
- Sol·licitar la desconnexió de determinats servicis (tarifació addicional, etc.).
- Estar informat sobre els servicis 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 de l'Oficina, **persones físiques, persones autònomes i assimilats i microempreses**, així com entitats sense personalitat jurídica.

## Què puc reclamar?

L'Oficina té competències en les matèries següents:

- Disconformitat amb la **factura** rebuda.
- Negativa o demora en la **instal·lació de línea**.
- Negativa o demora en tràmit sol·licitud de baixa.
- Negativa o demora en **portabilitat** de número o selecció d'operador.
- **Contractació** no sol·licitada.
- **Avaries** i interrupcions del servici.
- **Incompliment d'ofertes** per l'operador.
- Incompliment del dret de **desconnexió**.
- **Dipòsits de garantia**.
- Falta de comunicació de **modificacions contractuals**.
- Paquets de serveis i **equips terminals**, quan almenys un d'aquests serveis és un servei d'accés a internet o servei de comunicacions.
- 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 és procedent **indemnització per danys i perjudicis** davant de la prestació deficient del servici.
- Actuar sobre incompliments de **publicitat** i sobre **protecció de les dades**.

Segons Orde ITC/1030/2007, de 12 d'abril.

## Com reclamar

- A través del **FORMULARI ELECTRÒNIC accessible en la nostra web**

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



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

## La reclamació deu contenir...

- Nom complet, DNI i firma de l'interessat o la persona que el represente (**disponible formulari en la web**).
- Domicili per a rebre notificacions.
- Sol·licitud que deu fer-se amb fets i raons, aportant tota la documentació que l'usuari considere rellevant per a recolzar la pretensió.
- Dirigida a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions.