

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR RECLAMACIONES ANTE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Para presentar una reclamación ante la Oficina es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador.

El plazo para acudir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.

La Oficina tramitará y resolverá las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones, para cualquier servicio: telefonía fija, móvil y acceso a Internet

Ejemplos:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa o demora de alta o de baja por su operador
- Negativa a la portabilidad de número
- Preselección no solicitada
- Cambio de operador no solicitado
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Averías o interrupciones del servicio

Una vez realizados los trámites oportunos, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

Las reclamaciones pueden presentarse por escrito o por vía telemática. El escrito de reclamación deberá contener:

- Nombre y apellidos del interesado o la persona que lo represente.
- 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, en el caso de reclamaciones de facturación, será necesario presentar la factura o facturas a las que se hace referencia.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.

- Órgano al que se dirige la reclamación. En este caso, se trata de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
- En el escrito de reclamación deberá acreditarse que se ha reclamado previamente ante el operador. Para ello basta con el número de referencia que el operador está obligado a facilitar

Fuente: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES
<http://www.usuariosteleo.es>

