

TRÁMITES PARA RECLAMAR

RECLAMACIONES SOBRE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES.

Dos formas de tramitar la reclamación. Usted decide.

A	Ante la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones	Este Organismo es el encargado de resolver las reclamaciones en materia de telefonía fija y móvil, Internet y telecomunicaciones.
B	Solicitando Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo (JAC) de este Ayuntamiento.	Puede informarse sobre arbitraje en el siguiente enlace. www.consumo.cordoba.es (Consumidores - Arbitraje de Consumo) Más información al final de este documento (página 3).

Siga las instrucciones que a continuación se indican para tramitar su reclamación

A Cuando el Organismo que gestionará su reclamación es la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones.

Causas de reclamación sobre telefonía fija, móvil y telecomunicaciones que la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones puede resolver.

1. Reclamaciones sobre la vulneración de los derechos de las personas usuarias reconocidos en la Ley General de Telecomunicaciones.
2. La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones resuelve las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil e Internet) con respecto a alguna de las siguientes materias:
 - a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
 - b) Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija
 - c) Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por su operador.
 - d) Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
 - e) Contratación no solicitada.
 - f) Averías o interrupciones del servicio.
 - g) Incumplimiento de ofertas por el operador.
 - h) Incumplimiento del derecho de desconexión.
 - i) Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
3. La Oficina también resuelve las reclamaciones debidas a deficiencias en la recepción de la Televisión Digital Terrestre (TDT) como consecuencia de las afectaciones por el despliegue de redes de telefonía móvil 4G.

Este Organismo no dispone de competencia para resolver reclamaciones relativas a:

1. Decidir si procede indemnización por daños y perjuicios ante la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación.
2. La posible existencia de cláusulas abusivas.
3. Las posibles infracciones sobre Publicidad o relacionadas con la protección de datos personales.
4. Las denuncias por incumplimiento de normativa reguladora entre operadores.
5. Materias que deban ser conocidas necesariamente por los Juzgados y Tribunales, como las de índole penal.
6. Las actuaciones, o falta de actuación, del operador en lo relativo a derechos de ocupación, de paso o servidumbres relativos a instalaciones físicas, postes, cableado o antenas.
7. Cuestiones relativas a terminales (routers, teléfonos móviles), tanto a su adquisición como a su funcionamiento.
8. Asimismo, la Oficina no dispone de competencia en relación con penalizaciones por baja cuando estas se asocian a la adquisición de terminales.

A 1° - OBTENER EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES

<p>Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar en la empresa que comercializa el servicio la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía. Su entrega es obligatoria, inmediata y gratuita. 2. También, y si no desea solicitar personalmente en el establecimiento la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía, podrá descargarla de Internet podrá descargarla de Internet en los enlaces indicados abajo.
<p>Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba</p>	<p>Puede obtener la hoja de quejas y reclamaciones descargándose el formulario oficial de Internet para rellenarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - www.consumo.cordoba.es (página de inicio) - www.consumoresponde.es

2° - HACER LLEGAR EL FORMULARIO DE RECLAMACIONES A LA EMPRESA RECLAMADA

<p>Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba</p>	<p>Una vez solicitada la hoja de reclamaciones y rellenado sus datos en la misma, usted u otra persona, tendrá que presentarla en la empresa reclamada, que deberá rellenar sus datos, firmarla o sellarla a efectos de recepción o registro.</p>
<p>Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba</p>	<p>Cuando ya haya obtenido la hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía, descargada de Internet, y rellenados sus datos en las tres copias, tendrá que remitir por correo postal certificado con acuse de recibo a la dirección de la empresa reclamada las tres copias de la hoja de reclamaciones. Adjunte en el envío la documentación o pruebas que justifiquen su postura y lo que reclame.</p>

3° - LA EMPRESA DEBE CONTESTAR A LA HOJA DE RECLAMACIONES EN 10 DÍAS HÁBILES

La empresa dispone de **10 días hábiles desde que reciba la hoja de reclamación** para responderle. Situaciones que se pueden dar: **(A)** La empresa responde y soluciona, finaliza su reclamación. **(B)** La empresa le responde negativamente, ya puede registrar su reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. **(C)** La empresa no responde en el plazo de 10 días hábiles, tendrá que esperar **20 días más** (plazo legal; 30 en total) para registrar su reclamación en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

4° - DÓNDE REGISTRAR LA HOJA DE RECLAMACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN

AVISO: si ya dispone de la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía rellena y presentada en la empresa reclamada y esta le ha contestado o no, no es conveniente que la registre en los Servicios de Registro del Ayuntamiento de Córdoba para que la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) intente resolver su conflicto. La OMIC no puede gestionar su caso (no tiene competencias para hacerlo) y archivará su expediente y perderá tiempo. Registre su reclamación en el Organismo que se indica a continuación.

Dos formas de registrar su reclamación ante la **Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones:**

1. **Registro electrónico** con certificado de firma electrónica a través de su página web. Más información: <https://usuarioteleco.mineco.gob.es/reclamaciones/telecomunicaciones/Paginas/telecomunicaciones.aspx>
2. Mediante envío postal por carta certificada con acuse de recibo del **"Formulario presentación reclamación usuarios del servicio de telecomunicaciones"** (se adjunta a esta información). Al mismo incorpore copias de la hoja de reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía, las respuestas de la empresa, documentos y pruebas. La dirección siguiente: **Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones. Secretaría de Estado para el Avance Digital. Ministerio de Economía y empresa.** C/ Poeta Joan Maragall, nº 41, 28071 Madrid. Información: 911 81 40 45 – 901 33 66 99 - Horario de 8:30 a 17.

Una vez haya enviado telemáticamente con firma electrónica o por correo postal su reclamación en la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones tendrá que esperar que este Organismo gestione su reclamación. Si desea consultar los plazos que tienen para resolver su reclamación, cómo se comunicarán con usted y cómo adjuntar nueva documentación si tuviera que presentarla póngase en contacto con ellos vía telefónica o web. **Cualquier consulta o gestión posterior tendrá que realizarla con este Organismo (la OMIC del Ayuntamiento de Córdoba no podrá gestionar su reclamación).**

A

INFORMACIÓN ADICIONAL (casos especiales)

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y no facilita la hoja de reclamaciones, no rellena sus datos en la hoja o no la firma o sella.

En este caso podrá llamar por teléfono a la **Policía Local (092)** para que se persone en el establecimiento y deje constancia mediante un acta de consumo que la empresa no cumple con sus obligaciones en materia de hoja de quejas y reclamaciones. Conserve una copia del acta de consumo que le entregará la Policía Local y **envíela por correo postal certificado con acuse de recibo** junto con el formulario de reclamación de la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones (lea punto 3º y 4º pág. 2). Adjunte los documentos o pruebas que crea convenientes.

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y enviado el formulario de reclamación de la Junta de Andalucía por correo postal, la empresa no responde a la reclamación o no devuelve las copias de la Administración y la parte reclamante con los datos de la empresa rellenos.

En este caso, al no disponer del formulario de hoja de reclamaciones tramitado por la empresa, tendrá que enviar **por correo postal certificado con acuse de recibo** el **"Formulario presentación reclamación usuarios del servicio de telecomunicaciones"** (se adjunta a esta información), (lea punto 3º y 4º pág. 2). Adjunte a este formulario los documentos que acrediten que envió a la empresa la hoja de quejas y reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía así como las pruebas que crea convenientes y que justifiquen su reclamación.

B

Cuando usted decide solicitar Arbitraje de Consumo para resolver su reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de su Ayuntamiento.

Cuando decida solicitar Arbitraje y la empresa no desee resolver su reclamación por esta vía, podrá continuar reclamando a través de la Oficina de Atención al usuario de las telecomunicaciones (apartado A, página 2 y 3)

Para que su conflicto pueda ser visto en Arbitraje de Consumo, la empresa ha de estar adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Si no está adherida no tiene obligación de resolver su reclamación a través de esta vía. Consulte a la Junta Arbitral de Consumo o en nuestra web qué empresas está adheridas al arbitraje.

Para solicitar el Arbitraje de Consumo de su reclamación tendrá que rellenar el formulario **"Solicitud de Arbitraje"** (se adjunta a esta información). Aporte la documentación que pruebe su postura y regístrelo.

Registro de formulario "Solicitud de arbitraje":

1. Podrá hacerlo de forma presencial en el Registro General del Ayuntamiento de Córdoba o en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC) solicitando previamente "cita previa" en la página web: <https://citaprevia.cordoba.es>
2. A través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Córdoba mediante certificado de firma electrónica en la siguiente página web: <https://sede.cordoba.es/cordoba/registro-electronico/>

Datos de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba.

Junta Arbitral de Consumo. C/Avda. Gran Capitán, nº 6. C.P.14071 Córdoba.
957499997 - junta.arbitral@cordoba.es - www.consumo.cordoba.es (Consumidores - Arbitraje de Consumo)

Más información: www.consumo.cordoba.es en la sección "Consumidores", apartado "Reclamar"
www.usuariostelego.gob.es/reclamaciones/Paginas/reclamaciones.aspx

Normativa:

- Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.
- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

FORMULARIO PRESENTACIÓN RECLAMACION USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Por favor, marque si se trata de una Reclamación Inicial o de Documentación Adicional sobre una Reclamación Abierta, y en este caso indique el número de reclamación en el campo RC.

Reclamación Inicial

Documentación Adicional

Cumplimentar en mayúsculas

Ref. Expediente: (ej.: RC1234567/16)

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NIF/NIE:

Nombre y Apellidos

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE (Cumplimentar solo en caso de ser diferente al reclamante y adjuntar autorización firmada por titular del contrato, [disponible modelo descargable en la web.](#))

NIF/NIE:

Nombre y Apellidos

3. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN (necesarios para las comunicaciones que se le remitan)

Domicilio de notificación (Tipo de vía, nombre de calle, número, piso...): *Campo obligatorio

Localidad: *Campo obligatorio

C.P.: *Campo obligatorio

Provincia: *Campo obligatorio

Teléfono/s de contacto:

4. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN

Operador(es) Reclamado(s): *Campo obligatorio

Teléfono/s sobre el cual se reclama:

Detalle el motivo de su reclamación: *Campo obligatorio

Pretensiones del solicitante (devolución, tramitar baja...): *Campo obligatorio

Documentación adjunta (especificar documentos, Ej. Facturas) *Campo obligatorio

Fecha: *Campo obligatorio

Firma: (debe ir firmado por el reclamante o representante)

El solicitante declara formalmente que la documentación anexada coincide fielmente con el original.

De acuerdo con el art. 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos Personales), se informa que los datos personales facilitados mediante el presente (siguiente) formulario serán tratados por la Secretaría de Estado para el Avance Digital con la finalidad de resolver el procedimiento de reclamación a que hace referencia el artículo 55 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. El mencionado tratamiento de datos personales es necesario para resolver el procedimiento indicado. La reclamación recibida (incluidos sus datos personales) será remitida al operador objeto de reclamación. Podrá ejercer sus derechos ante el responsable del tratamiento. En el siguiente enlace puede leer la información adicional sobre protección de datos personales: http://www.mineco.gob.es/portal/site/mineco/proteccion_datos

Destinatario

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones
Secretaría de Estado para el Avance Digital
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y EMPRESA
C/Poeta Joan Maragall 41, 28071 Madrid