

TRÁMITES PARA RECLAMAR

RECLAMACIONES SOBRE TELEFONÍA Y TELECOMUNICACIONES.

CAUSAS DE RECLAMACIÓN

Telefonía fija y móvil y telecomunicaciones

Reclamaciones sobre la vulneración de los derechos de las personas usuarias reconocidos en la Ley General de Telecomunicaciones.

1º - CÓMO OBTENER EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

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 o solicitarla en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Córdoba (más información aquí).

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

- Dos formas de obtener la hoja de reclamaciones en este caso:
1. Descargando la hoja de reclamaciones desde Internet en
 - www.consumo.cordoba.es (consumidores – reclamar)
 - www.consumoresponde.es
 2. Solicitándola en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Córdoba
Avda. Gran Capitán 6, planta baja. Horario: martes y jueves de 9:30 a 14

2º - CÓMO HACER LLEGAR EL FORMULARIO DE HOJA DE RECLAMACIONES A LA EMPRESA RECLAMADA

Cuando la empresa tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

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.

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba

Cuando ya haya obtenido la hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía, descargada de Internet o facilitada por la OMIC, 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.

3º- LA EMPRESA DEBE CONTESTAR A LA RECLAMACIÓN EN 10 DÍAS HÁBILES

La empresa reclamada dispondrá de **10 días hábiles desde que reciba la hoja de reclamación** para contestar a la misma. La respuesta deberá proponer una solución o justificará su negativa a ofrecerla. Por tanto, si la solución aportada es favorable la reclamación finalizará pero si la empresa **no responde en el plazo de 10 días hábiles o no soluciona**, podrá registrar su reclamación en la Administración.

4º - DONDE REGISTRAR LA RECLAMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN

Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones.

C/ Poeta Joan Maragall, nº 41, 28071 Madrid.

Envíe su reclamación por carta certificada con acuse de recibo a la dirección anterior.

911 81 40 45 – 901 33 66 99 - Horario de 8:30 a 17

www.usuariostelego.gob.es

Una vez haya enviado por correo postal su reclamación en la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones tendrá que esperar a que el 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.

Cualquier consulta o gestión posterior tendrá que realizarla con este Organismo (la OMIC del Ayuntamiento de Córdoba no tiene competencias para gestionar su conflicto en materia de telecomunicaciones).

INFORMACIÓN ADICIONAL

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 un escrito de reclamación personal y las pruebas o documentos que apoyen su postura a la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones (datos en el punto 4º).

Cuando la empresa no tiene establecimiento en el municipio de Córdoba y enviada la reclamación por correo postal, la empresa 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, tendrá que enviar por correo postal certificado con acuse de recibo a la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones (datos en el punto 4º) **un escrito personal de reclamación con los hechos ocurridos**, indicando que la empresa no devolvió las copias de la hoja de reclamaciones rellenas, así como los justificantes o certificaciones del envío postal de la reclamación, las pruebas y documentos que apoyen su postura.

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.