

**OBLIGACIÓN DE COBERTURA**

No existe obligación de cobertura universal en la telefonía móvil. Pregunte por la cobertura al operador.

**INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO**

Podrá solicitar indemnización por esta interrupción.

**QUÉ PUEDO RECLAMAR**

- **Disconformidad con la factura.**
- **Negativa 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.**

También tienen derecho a denunciar los incumplimientos del Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional de voz (803 – 806 – 807 - 907 - 905) y de números cortos de telefonía móvil SMS Premium.

**CÓMO RECLAMAR**

Primero deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador, en el plazo de un mes desde el momento en que conozca el hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Las personas usuarias podrán presentar reclamaciones ante el operador por vía telefónica, internet, correo postal o directamente en sus oficinas comerciales. En todo caso, el operador debe aceptar la presentación telefónica de reclamaciones. En

todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Cuando la reclamación se presente telefónicamente, el usuario podrá solicitar un número de referencia y un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Mejor si se reclama a la dirección postal del operador por correo certificado y con acuse de recibo.

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las siguientes vías:

**\*La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.** El plazo es de tres meses desde la respuesta del operador o la finalización del mes que tienen para responder.

Las reclamaciones y denuncias pueden presentarse por escrito a la Oficina de Atención al Usuario en la Calle Capitán Haya, nº 41, 28071 (Madrid) o por vía telemática si dispone de firma digital, a través de <http://www.usuariositeco.es/>

**\*Juntas Arbitrales de Consumo.**

**Más información en su Omic...**

En ambos casos deberá presentar una solicitud con sus datos personales, hechos y razones, aportando la documentación a valorar. Puede solicitar estas dos vías personalmente ó a través de la Oficina Municipal de Consumo de su localidad, donde le informarán sobre ambas posibilidades.

**DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN TELEFONÍA MÓVIL**



Oficina Municipal de Información al Consumidor

Centro Sociocultural - Plaza de Carlos Cano  
 Tfno.: 958487962 - Fax: 958486311  
[omic@cenesdelavega.com](mailto:omic@cenesdelavega.com)



Excmo. Ayuntamiento de Genes de la Vega



JUNTA DE ANDALUCÍA  
 Consjería de Salud