

¿CÓMO RECLAMAR SI HAS TENIDO UN PROBLEMA CON UNA OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES?



1.

La empresa operadora deberá admitir la presentación telefónica de la queja y facilitarte **un número de referencia de este requerimiento.**



2.

¿Te han resuelto tu reclamación?

2.1. Sí.

Felicidades, has solucionado tu problema.

2.2. No.

No me han contestado o la respuesta es insatisfactoria

3.



3.1. Puedes acudir a las **Juntas Arbitrales de Consumo** que tramitará y, en su caso, emitirá un laudo de obligado cumplimiento. Si el operador se niega a someterse a este procedimiento, puedes acudir a la **Oficina Atención al Usuario de Telecomunicaciones.**

3.2. Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. El plazo para acudir es de 3 meses desde que el operador diera respuesta a la reclamación, o desde la finalización del plazo de 1 mes que tiene para responder. También tienes tres meses si la empresa muestra su negativa a someterse al Sistema Arbitral.

4.



El plazo de resolución es de 6 meses desde la fecha en la que la reclamación se presenta en la Oficina.

4.1. Has resuelto tu conflicto: genial, fin de la incidencia.

4.2. Si la respuesta es insatisfactoria puedes **interponer recurso contencioso-administrativo** contra esta resolución.

 **consumo responde**

LÍNEA GRATUITA 900 21 50 80
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadesandalucia.es



Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web **www.consumoresponde.es**