

Si ha tenido algún tipo de incidencia, conflicto o controversia con su operador de telefonía móvil, **debe presentar una reclamación ante la empresa reclamada**. Sin perjuicio de presentar con posterioridad dicha reclamación ante la Administración, **es altamente recomendable que, de manera previa, presente su reclamación ante el mismo operador de telecomunicaciones**, para posibilitar de este modo una posible solución amistosa. De esta forma si el operador no accede a sus pretensiones, podrá acudir a las vías para reclamar en la Administración.

Las dos vías para reclamar en la Administración en casos de controversia con los operadores de servicios de telefonía móvil son:

1- Iniciar el procedimiento de resolución de reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores ante la [Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones](#) de la [Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información \(SETSI\)](#), que puede hacer a través de su página web (<http://www.usuariosteleo.es/Paginas/index.aspx>), o bien en la dirección C/ Capitán Haya, nº41, 28071 de Madrid.

2- Interponer una solicitud de arbitraje de consumo ante una [Junta Arbitral de Consumo](#). (Se le adjunta modelo de solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, que podrá remitir por correo a la dirección que figura, o bien entregarla en cualquiera de los Registros de la Junta de Andalucía, o en el Registro de este Ayuntamiento).

La reclamación previa contra el operador que usted interpuso, es un requisito previo y obligatorio para poder acudir al procedimiento ante la SETSI o elemento de juicio importante para el órgano arbitral si la persona reclamante decidiera presentar una solicitud de arbitraje. Las opciones SETSI y arbitraje de consumo son incompatibles entre sí, es decir, si se acepta un arbitraje y resulta insatisfactorio para la parte reclamante entonces no se podrá sustanciar de nuevo la reclamación ante la SETSI y, de manera alternativa, si se remite el asunto directamente a la SETSI y se resuelve de manera desfavorable para la persona reclamante, entonces ésta no podrá ya solicitar arbitraje para la cuestión.

De manera previa, por tanto, el usuario que quiera presentar una reclamación, 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 se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante el operador por vía telefónica, a través de Internet, por 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 los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un **número de referencia** que permitirá verificar el día en que se presentó y tener constancia de la misma. Además, cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un **documento que acredite la presentación** y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Si en el **plazo de un mes** no se recibe respuesta del operador, o la respuesta no satisface, se puede en el plazo de los **tres meses** siguientes, presentar una queja o reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, que se encuentra en C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid). Las reclamaciones pueden presentarse por escrito o por vía telemática a través de su [web](#).

Podrá presentar su reclamación directamente ante la SETSI cuando el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o, si no desea previamente reclamar ante dichas Juntas, siendo para ello necesario que el usuario haya reclamado previamente ante su operador. La oficina tiene un **plazo de seis meses** para resolver contados desde la fecha en que la queja o reclamación haya tenido entrada en el registro de la SETSI. Esta resolución agota la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Otra posible vía de resolución de los conflictos en materia de telecomunicaciones es acudir al [arbitraje de consumo](#), procedimiento previsto sólo para usuarios finales. Es un mecanismo sencillo, rápido, gratuito y voluntario para las partes (ambas han de aceptar someterse al mismo). No existe plazo de interposición de la solicitud de arbitraje ni tampoco se exige acudir previamente ante el departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador.

No obstante, es recomendable que el usuario presente primero la correspondiente reclamación interna ante el operador en el **plazo de un mes** desde el conocimiento de los hechos que suscitan la controversia y que, posteriormente, en el **plazo de tres meses** desde la respuesta del operador a dicha reclamación o desde la finalización del **plazo de un mes** para responder, sea cuando presente la solicitud de arbitraje. No hacerlo de esta manera le impedirá acudir al procedimiento de resolución de conflictos ante la SETSI en el supuesto en que no haya sido aceptado el arbitraje.