



MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**CARTA DE SERVICIOS
DE LA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES
Y
SERVICIOS DIGITALES**

2026-2029



Secretaría General de Telecomunicaciones, Infraestructuras Digitales
y Seguridad Digital
Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Introducción de la persona titular de la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales

2. Información de carácter general y legal

2.1. Datos identificativos y fines del Servicio

2.2. Relación de los principales servicios que presta

2.2.1. Servicios destinados a la ciudadanía

Servicio 1. ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES

Servicio 2. INFORMACIÓN PERSONALIZADA AL USUARIO

Servicio 3. PUBLICACIÓN

2.2.2. Servicios de verificación del cumplimiento normativo

Servicio 4: SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE NEUTRALIDAD DE RED

3. Derechos de la ciudadanía y de las personas usuarias de nuestros servicios:

3.1. Derechos de la ciudadanía

3.2. Derechos específicos de las personas usuarias de los servicios de comunicaciones electrónicas

3.2.1. Derechos reconocidos en la Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones

3.2.2. Derechos reconocidos en la Carta de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones (Real Decreto 899/2009, Título II)

4. Participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios

5. Normativa reguladora

5.1. En materia de atribución de competencias

5.2. En materia de servicios al ciudadano

5.3. En materia de verificación del cumplimiento normativo



6. Quejas y sugerencias

7. Compromisos e Indicadores de calidad

7.1. Relativos a los servicios destinados a la ciudadanía

Servicio 1: ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES

Servicio 2: SERVICIO DE INFORMACIÓN AL USUARIO/A

**Servicio 3: PUBLICACIÓN INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE
TELECOMUNICACIONES**

7.2. Servicios de verificación del cumplimiento normativo

**Servicio 4: SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE NEUTRALIDAD DE
RED**

**8. Medidas destinadas a asegurar la igualdad de género, la atención a la diversidad, la
calidad, la protección medioambiental, prevención de riesgos laborales, accesibilidad**

9. Medidas de subsanación, compensación y reparación

10. Unidad responsable de la Carta de Servicios

11. Datos de contacto



1. Introducción de la persona titular de la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales

El desafío de modernización de las Administraciones Públicas vinculado a las demandas ciudadanas de calidad y de una gestión eficaz en la atención a los usuarios finales de las telecomunicaciones y servicios digitales se consolida en el compromiso plasmado en esta Carta de Servicios a través de las competencias atribuidas a esta Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, facilitando el ejercicio de los derechos que competen a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas y la asunción de responsabilidad en la coordinación, colaboración y cooperación entre los Organismos Públicos e Instituciones que configuran la Organización Territorial del Estado.

La adaptación de los servicios prestados por la administración estatal a las demandas de la ciudadanía ha llevado a concebir la atención al ciudadano como objetivo principal de esta Carta de Servicios, en torno al cual se articulan los servicios administrativos que se plasman en la misma.

Junto con la mejora de la información a la ciudadanía, resulta de vital importancia la mejora del funcionamiento de los servicios y la continua incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, aplicadas a la gestión administrativa.

Estas circunstancias han generado la necesidad de plasmar dicha atención en la presente Carta de Servicios, así como las actuaciones conducentes a que su gestión se lleve a cabo cumpliendo los parámetros de calidad que se le exigen.

Todas estas actuaciones son los ejes sobre los que se articula la presente Carta de Servicios, cuyo desarrollo permitirá enfrentarse al reto de una Administración que garantice la prestación de los servicios públicos a los usuarios finales de las telecomunicaciones y servicios digitales en la forma más eficaz y participativa posible.

La habilitación competencial para la adopción de esta Carta de Servicios viene dada por la necesidad de adaptación a la realidad de una sociedad cada vez más innovadora en el servicio que se ofrece al ciudadano en el ámbito de las telecomunicaciones, dentro del marco normativo contemplado en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, en la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (RD 899/2009 de 22 de mayo), y en la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.



2. Información de carácter general y legal

2.1. Datos identificativos y fines del Servicio

La Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales está adscrita orgánicamente a la Secretaría General de Telecomunicaciones, Infraestructuras Digitales y Seguridad Digital dependiente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

A la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales le corresponden las siguientes funciones:

- La tramitación y supervisión de los **asuntos relacionados con los derechos de los consumidores y usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas**, así como los relativos a los **contratos y la transparencia y publicación de información**, y a los **servicios de tarificación adicional** y sus condiciones de uso.
- La resolución de **controversias entre operadores y usuarios finales** de los servicios de comunicaciones electrónicas, así como **la información y atención al usuario de servicios de telecomunicaciones y digitales**.
- La supervisión del cumplimiento de los requisitos, acuerdos y las condiciones **para garantizar el derecho de los usuarios finales de acceso abierto a internet y publicar el informe anual**, según lo establecido en el artículo 76 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, al que se refiere dicho artículo.
- La verificación del cumplimiento de los requisitos y las condiciones establecidas en el Reglamento (UE) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de abril de 2022, **relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión Europea, en materia de acceso de los usuarios finales a los servicios de comunicaciones electrónicas de voz, SMS y datos en itinerancia en la Unión Europea**, incluida su venta por separado, la correcta prestación de servicios regulados de itinerancia al por menor, la correcta aplicación de las tarifas al por menor de servicios regulados de itinerancia, la no inclusión de recargos y de sus condiciones y mecanismos de transparencia, así como la correcta aplicación por los operadores de itinerancia de su política de utilización razonable al consumo de servicios regulados de itinerancia al por menor, la resolución de controversias entre usuarios finales y operadores por la prestación de servicios de itinerancia y el control y supervisión de la itinerancia involuntaria en zonas fronterizas.
- La **verificación de la correcta aplicación de las tarifas al por menor de las comunicaciones intracomunitarias** reguladas en los términos establecidos en el Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, a excepción de la materia relativa a la sostenibilidad del modelo de tarificación nacional de un operador.



- La incoación y tramitación de procedimientos correspondientes a la aplicación del régimen sancionador relacionado con las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y los servicios de tarificación adicional.
- La definición, gestión e instrucción de **procedimientos de concesión de ayudas** de los programas de impulso y actuaciones para la promoción de inversiones dentro de las materias de su competencia.
- El **asesoramiento técnico al seguimiento, supervisión y verificación administrativa y material de las ayudas concedidas** en los programas de impulso y actuaciones de promoción.

2.2. Relación de los principales servicios que presta

2.2.1. Servicios destinados a la ciudadanía

- Servicio 1. ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES

Atención a las reclamaciones derivadas de las controversias entre operadores y usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Podrán ser objeto de reclamaciones las controversias entre los usuarios finales y los operadores 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 el operador.
- d) Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- e) Contratación no solicitada por el usuario.
- f) Averías e interrupciones del servicio.
- g) Incumplimiento de ofertas por el operador.
- h) Incumplimiento del derecho de desconexión.
- i) Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
- j) Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
- k) Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo.

Formas de interponer una reclamación:

- **Por vía electrónica**, con certificado digital o firma electrónica reconocida, a través de los siguientes formularios:
 - *Reclamaciones para los usuarios de servicios de telefonía e internet*
 - *Reclamaciones por afectaciones en la recepción de TDT*
- **En formato papel**. Utilizando los modelos:
 - *Reclamaciones para los usuarios de servicios de telefonía e internet*
 - *Reclamaciones por afectaciones en la recepción de TDT*



La reclamación en papel puede presentarse a través de las siguientes vías:

- Por correo postal en cualquier oficina de Correos.
- De forma presencial ante la propia Oficina en la dirección C/ Poeta Joan Maragall, nº41, 28071 Madrid.
- En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local.

- **Servicio 2. SERVICIO DE INFORMACIÓN AL USUARIO/A**

Información a los usuarios sobre sus derechos, con el fin de resolver sus dudas sobre el procedimiento administrativo para presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Formas de prestación del servicio:

- **Atención telefónica:** 91 030.54.18 y 901.33.66.99
- **Atención por escrito, a través del formulario:** *Solicitud de información de usuarios de servicios de telecomunicaciones*

- **Servicio 3. PUBLICACIÓN**

Publicación del informe anual estadístico de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Puede consultarse el último informe publicado en el siguiente enlace:
<https://usuarioteleco.digital.gob.es/DatosInformes/Informe-OAUT-Datos-2024.pdf>

2.2.2. Servicios de verificación del cumplimiento normativo

- **Servicio 4: SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE NEUTRALIDAD DE RED**
Publicación del informe sobre la supervisión del cumplimiento de la normativa de neutralidad de red y sus resultados, en castellano y en inglés, así como su remisión a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Comisión Europea y al Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE).

Puede consultarse el último informe publicado en el siguiente enlace:
<https://avance.digital.gob.es/es-es/Paginas/neutralidad-Red.aspx>

3. Derechos de la ciudadanía y de las personas usuarias de nuestros servicios:

3.1. Derechos de la ciudadanía

El artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, reconoce los siguientes derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, aplicables por consiguiente a sus relaciones con la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales:



- a) A comunicarse con la Administración a través de un Punto de Acceso General electrónico.
- b) A ser asistida en el uso de medios electrónicos.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- e) A ser tratada con respeto y deferencia.
- f) A exigir la responsabilidad de la Administración y autoridades cuando corresponda.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- h) A la protección de datos de carácter personal.

El artículo 53 de la misma Ley reconoce los derechos del interesado en el procedimiento administrativo:

a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.

Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.

b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.

3.2. Derechos específicos de las personas usuarias de los servicios de comunicaciones electrónicas

Respecto de los procedimientos específicos de la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales, los usuarios tienen derechos reconocidos en la Ley



11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, así como en el Real Decreto 899/2009, Carta de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

3.2.1. Derechos reconocidos en la Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones

Conforme al artículo 65 de la Ley 11/2022, los derechos específicos de los usuarios finales y consumidores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público son los siguientes:

- a) el derecho a celebrar contratos con los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, así como el contenido mínimo de dichos contratos
- b) el derecho a rescindir el contrato anticipadamente y sin penalización
- c) el derecho a la transparencia, comparación de ofertas y publicación de información
- d) el derecho a la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas
- e) el derecho al cambio de operador, con conservación de los números, en determinados supuestos y con determinados requisitos
- f) el derecho a recibir información sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad
- g) el derecho a acceder a los servicios de emergencia a través de los servicios de comunicaciones de emergencia de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago
- h) el derecho al acceso abierto a internet
- i) el derecho a acceder a los servicios de comunicaciones electrónicas de voz, SMS y datos en itinerancia internacional, en particular, la itinerancia en la Unión Europea
- j) el derecho a la facturación detallada
- k) el derecho de desconexión de determinados servicios
- l) el derecho a acceder a servicios de tarificación adicional
- m) el derecho de los usuarios finales a solicitar al operador que ofrezca información sobre tarifas alternativas de menor precio, en caso de estar disponibles
- n) el derecho de los usuarios finales de desactivar la capacidad de terceros proveedores de servicios de aprovechar la factura de un operador de un servicio de acceso a internet o de un proveedor de un servicio de comunicaciones interpersonales disponible para el público, para cobrar por sus productos o servicios
- ñ) el derecho a detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero
- o) el derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada
- p) el derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada
- q) el derecho al reenvío de correos electrónicos o al acceso a los correos electrónicos una vez rescindido el contrato con un proveedor de servicios de acceso a internet
- r) el derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional



3.2.2. Derechos reconocidos en la Carta de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones (Real Decreto 899/2009, Título II)

- Derecho al acceso a la red telefónica fija, con una conexión que garantice el acceso funcional a Internet, así como al resto de prestaciones incluidas en el Servicio Universal, a un precio asequible y con una calidad determinada.
- Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador.
- Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los Operadores y las garantías legales.
- Derecho a la facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- Derecho a una atención eficaz por el operador, a disponer de un servicio de atención al cliente y a un procedimiento de resolución de controversias entre operadores y usuarios.

4. Participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios

La ciudadanía en general y, en particular, las personas usuarias de los servicios pueden colaborar y participar en la mejora de los servicios recibidos, entre otros, a través de los siguientes medios:

- a) **Encuestas de satisfacción.** Se realizan periódicamente estudios de satisfacción de las personas usuarias con la finalidad de conocer su opinión sobre los servicios recibidos y detectar los aspectos que es preciso mejorar.
- b) **Quejas y sugerencias.** La formulación de quejas y sugerencias puede realizarse conforme a lo previsto en el apartado de quejas y sugerencias de esta carta de servicios y en la legislación vigente.
- c) **Escritos o comunicaciones electrónicas** dirigidos a la unidad responsable de esta carta de servicios.
- d) **Solicitudes de información** mediante la utilización de los mecanismos de participación previstos en el Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado, al cual se puede acceder mediante el siguiente enlace. [Portal Transparencia | Participación](#)

5. Normativa reguladora

5.1. En materia de atribución de competencias

- Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.



5.2. En materia de servicios al ciudadano

- Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, artículo 65
- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, artículo 27
- Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores

5.3. En materia de verificación del cumplimiento normativo

- Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, artículo 76 (Neutralidad de Red)

6. Quejas y sugerencias

Según lo dispuesto en el [artículo 15 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado](#), las personas interesadas podrán formular sus quejas o sugerencias sobre las actuaciones derivadas de la prestación de nuestros servicios, en los lugares y formas siguientes:

- **De forma presencial**, cumplimentando el [formulario de queja/sugerencia](#) disponible en la **Oficina de Asistencia en materia de registro y atención a la ciudadanía (OAMR-OIAC)**
 - **Dirección:** C/ Francisco Gervás, 7 Planta Baja – 28020 MADRID.
 - **Entrada accesible:** C/ Poeta Joan Maragall, 41 - 28046 MADRID.
 - **Horario:** de lunes a viernes de 9.00 a 14:30 horas.

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas de forma presencial, igualmente, en cualquier Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) de la Administración General del Estado. Podrá consultar la OAMR más cercana en Oficinas de registro de la AGE [Oficinas de registro - Punto de Acceso General](#)

- **Por correo postal**, mediante escrito dirigido a la **Unidad de Quejas y Sugerencias** del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, C/ Poeta Joan Maragall, 41 - 28046 MADRID.
- **Por correo electrónico** dirigido a quejasysugerencias@digital.gob.es
- **De forma telemática**, a través del [formulario](#) disponible en la [sede electrónica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública](#).

En cumplimiento del Artículo 10.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio (BOE-A-2007-12352), de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y del Artículo 3.2 e) del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre (BOE-A-2009-18358), por el que se desarrolla parcialmente dicha Ley, a través de esta Sede se deberá garantizar el acceso a los medios disponibles para la presentación de quejas y sugerencias. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica de la persona



interesada. Asimismo, los usuarios y las usuarias recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen en la formulación de sus quejas y sugerencias.

No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias los servicios de asesoramiento electrónico para la correcta utilización de la sede.

Plazos de contestación

Recibido el formulario, la Unidad Responsable correspondiente deberá informar a la persona interesada en el plazo de 20 días hábiles. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Las **quejas y sugerencias** que afecten a los Organismos públicos dependientes del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública deberán dirigirse y presentarse ante dichos Organismos.

Si transcurrido el plazo no se hubiera obtenido ninguna respuesta, el interesado se podrá dirigir a la **Inspección General de Servicios** del departamento: inspeccion.reclamaciones@digital.gob.es, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

7. Compromisos e Indicadores de calidad

7.1. Relativos a los servicios destinados a la ciudadanía:

Servicio 1: ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES

Compromiso 1	Indicador 1	Valor esperado
Resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios finales contra los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas, emitiendo una resolución que decida sobre el fondo del asunto, en un plazo que no exceda de ciento cincuenta días naturales de	Porcentaje de reclamaciones resueltas en un año natural, dando una respuesta al problema denunciado por los usuarios, en un plazo que no exceda de ciento cincuenta días naturales de tramitación a contar desde el día siguiente a la recepción de la	100% de las resoluciones de reclamaciones contestadas en plazo.



tramitación a contar desde el día siguiente a la recepción de la reclamación.	reclamación, respecto del total de las reclamaciones recibidas.	
---	---	--

Servicio 2: SERVICIO DE INFORMACIÓN AL USUARIO/A

Compromiso 2	Indicador 2	Valor esperado
Informar a los usuarios sobre sus derechos, con el fin de resolver sus dudas sobre el procedimiento administrativo para presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.	Consultas telefónicas confirmadas con el usuario final en menos de 24 horas.	100% de las incidencias o consultas telefónicas resueltas se confirmarán con el usuario final en menos de 24 horas.

Servicio 3: PUBLICACIÓN INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Compromiso 3	Indicador 3	Valor esperado
Publicar en la web de la Oficina de Atención al usuario de Telecomunicaciones, antes del 31 de julio de cada año, el informe estadístico en el que se reflejan las actividades llevadas a cabo por la Oficina en el año anterior.	Grado de cumplimiento del plazo de publicación del Informe: El grado de cumplimiento se establece otorgando un 100% de cumplimiento si el informe se publica antes de la fecha comprometida y restando un 0,27% por cada día de retraso sobre el plazo previsto	Un informe anual en el plazo indicado.

7.2. Servicios de verificación del cumplimiento normativo

Servicio 4: SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE NEUTRALIDAD DE RED

Compromiso 4	Indicador 4	Valor esperado
Publicación del informe sobre la supervisión del cumplimiento de la normativa de neutralidad de red y sus resultados, en castellano y en inglés, así como su remisión a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Comisión	Grado de cumplimiento del plazo de publicación del Informe: El grado de cumplimiento se establece otorgando un 100% de cumplimiento si el informe se publica antes de la fecha	Un informe anual en el plazo indicado.



Europea y al Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (ORECE), antes del 30 de junio de cada año natural.	comprometida y restando un 0,27% por cada día de retraso sobre el plazo previsto	
---	--	--

8. Medidas destinadas a asegurar la igualdad de género, la atención a la diversidad, la calidad, la protección medioambiental, prevención de riesgos laborales, accesibilidad

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas usuarias, garantizándose los principios de igualdad, atención a la diversidad y a las personas en riesgo de exclusión social, así como los principios de no discriminación por género, sexo, raza, nacionalidad, ideología o religión, o cualquier otra circunstancia personal o social en el acceso a los servicios y las condiciones de su prestación.

El equipo que compone la Subdirección General de Atención a los usuarios de las Telecomunicaciones y Servicios Digitales asume en el ejercicio de sus competencias los valores de integridad y compromiso con el servicio público, así como un trato personalizado, respetuoso y eficiente a la ciudadanía que acceda a sus servicios.

Se dispone de planes de emergencia y, mediante paneles y planos de situación, se informa de los procedimientos y vías de evacuación del edificio.

Se efectúa un mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medidas de extinción de incendios.

Se realizan simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.

Se imparte formación al personal sobre salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.

Se practican políticas públicas activas en materia de sostenibilidad mediante la mejora en la utilización de sus recursos materiales.

Se cuenta con accesibilidad a nuestras instalaciones, así como señalización exterior e interior (carteles informativos, paneles, placas indicadoras, etc.).

Se cuenta con medidas para la accesibilidad de los contenidos de la página web del Ministerio y de la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones y de la sede electrónica, en cumplimiento de la normativa que regula la accesibilidad a los servicios electrónicos de las personas con algún tipo de discapacidad.

9. Medidas de subsanación, compensación y reparación

Las personas usuarias de nuestros servicios que consideren que se han incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta de Servicios, mediante escrito o correo electrónico, especificando el compromiso incumplido.

La Subdirección General de Atención a los usuarios de servicios de Telecomunicaciones y Servicios Digitales, en caso de que se verifique el incumplimiento de compromisos, dirigirá una



carta de disculpas a la persona interesada, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas para paliar y/o mejorar la deficiencia observada.

10. Unidad responsable de la Carta de Servicios

La unidad responsable de esta Carta de Servicios será la competente para atender cualquier duda respecto a los servicios prestados, así como la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La unidad responsable es la Subdirección General de Atención a los Usuarios de las Telecomunicaciones y Servicios Digitales:

Dirección de correo postal: C/ Poeta Joan Maragall, 41, Planta 8- 28071 MADRID

Dirección de correo electrónico: sgatencionteleco@digital.gob.es

Teléfono: 91-346.23.62

11. Datos de contacto

Atención presencial, previa cita:

Dirección: C/ Francisco Gervás, 7 Planta Baja - 28071 MADRID.

Entrada accesible: C/ Poeta Joan Maragall, 41 - 28071 MADRID.

Horario: de lunes a viernes de 9.00 a 14:30 horas.

Atención online:

Para las consultas generales sobre el Ministerio puede contactar a través de la siguiente dirección de correo electrónico: atencionalaciudadania@digital.gob.es

Atención telefónica: 911 596 128 y 911 596 129

Atención específica al usuario de telecomunicaciones:

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones – www.usuarioteleco.gob.es

Correo electrónico: sgatencionteleco@digital.gob.es

Teléfonos: 913462362

Localización de las instalaciones

C/ Poeta Joan Maragall, 41, Planta 8

28071 Madrid



Medios de acceso y transporte

Estaciones de Metro: Cuzco (Línea 10)

Líneas de Autobús: 34 (CUZCO), 48/48 (CASTELLANA, SAN GERMAN), 5, 11, 27, 40, 147

Año de publicación y periodo de vigencia

Publicada en 2026

Vigencia 2026-2029