

616 TELECOMUNICACIONS. INTERNET**RECLAMACIONS****Presentació de reclamacions****3667**

En primer lloc, ha de presentar una reclamació directament a l'operadora de manera que quedi constància del seu enviament (carta certificada amb avís de recepció, fax...). Si ho fa per telèfon cal que sol·liciti el número d'incidència. Si en el termini d'un mes no s'ha solucionat el problema, pot presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona personalment o mitjançant el FORMULARI que trobarà a la nostra web (www.bcn.cat/omic) aportant-ne còpia de la documentació relacionada amb el problema que com a mínim serà:

- carta i comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa inclòs l'avís de recepció i/o el número d'incidència facilitat per l'operadora.
- Factura i/o contracte.
- DNI del reclamant.

Si no resideix a Barcelona ciutat hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu Ajuntament, ja que el nostre servei tan sols és competent quan una de les dues parts pertany a Barcelona ciutat.

En primer lugar, debe presentar una reclamación directamente a la operadora de manera que quede constancia de su envío (correo certificado con acuse de recibo, fax...). Si lo hace por teléfono debe solicitar número de incidencia. Si en el plazo de un mes no se ha solucionado el problema puede presentar una reclamación en la OMIC del Ayuntamiento de Barcelona personalmente o por medio del FORMULARIO que encontrará en nuestra página web (www.bcn.cat/omic) aportando copia de la documentación relacionada con el problema que como mínimo será:

- carta y comprobante de haberse dirigido a la empresa incluido el acuse de recibo y/o número de incidencia facilitado por la operadora.
- Factura o contrato
- DNI del reclamante.

Si no reside en Barcelona ciudad deberá dirigirse a los servicios de consumo de su Ayuntamiento, ya que nuestro servicio sólo es competente cuando una de las partes pertenece a Barcelona ciudad.

ADRECES PRINCIPALS COMPANYIES DE TELEFONIA

- MOVISTAR - Telefonica de España, SAU. (Telefonia fixa)
Gran Via,28
28013 MADRID

- MOVISTAR - Telefonica Moviles de España, SAU (Telefonia mòvil)
Ronda de la Comunicación s/n, Edificio Sur 3
28050 Madrid

- VODAFONE ONO S.A.U.
Av América 115
28042 MADRID

Botigues VODAFONE ONO pròpies, atenció presencial:

- Avinguda Portal de l'Àngel 36.
- Gran Via Corts Catalanes 632.
- Rambla de Catalunya 87.
- Avinguda Diagonal 601,

- ORANGE ESPAÑA S.A.U. / JAZZ TELECOM S.A.U. (JAZZTEL)
Parque Empresarial La Finca
Pº Club Deportivo , 1 Edif.8
28223 Pozuelo de Alarcon - Madrid

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



- YOIGO- XFERA MOVILES SA
Av de la Vega,15
28108 ALCOBENDAS - Madrid

- SYMIO - KPN Spain SLU
Poeta Rafael Morales,2 pl 3
28702 SAN SEBASTIAN DE LOS REYES - MADRID

.

DATA D'ACTUALITZACIÓ: 05/05/2016