



KIT DE COMUNICACIÓN PARA AYUNTAMIENTOS

INTRODUCCIÓN

Tal y como hace unas fechas se anunció a ese Ayuntamiento a través de carta remitida por la FEMP, los servicios móviles de nueva generación LTE sobre la banda de frecuencias de 800 MHz de los principales operadores móviles que prestan servicios en el territorio nacional, comercialmente denominados como 4G, se encontrarán disponibles en su localidad en fechas próximas.

La prestación de los servicios móviles en esta banda puede conllevar la aparición de determinadas afectaciones en la recepción de la señal de televisión digital terrestre (TDT) de los ciudadanos de su localidad, debido a que se utilizaba anteriormente para el servicio de TDT.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la Orden IET/329/2015, de 26 de febrero de 2015, ha establecido el procedimiento de actuación para solucionar este tipo de problemas, garantizando que las molestias a los ciudadanos sean mínimas y su solución gratuita.

Para solventar dichas afectaciones, en caso de llegar a producirse, los operadores móviles han confiado en nuestra empresa, Llega800, para solventar cualquier tipo de afectación que pueda producirse a cualquier usuario de TDT y en cualquier punto del territorio nacional que se vea afectado por este motivo.

Con el objetivo de mejorar la información ciudadana sobre la implantación de los servicios 4G en la banda 800MHz y sus implicaciones, Llega800 quiere facilitar a los ayuntamientos una serie de materiales y recomendaciones que ayuden a mejorar la comunicación con los habitantes de cada población.

En este sentido, las actuaciones que pueda emprender cada consistorio vendrán a reforzar las directamente desarrolladas por Llega800, que consisten, principalmente, en el buzoneo de información detallada a todos los residentes en edificios de potencial afectación, envío de notas de prensa a medios provinciales y autonómicos sobre los planes locales de encendido de nodos, promoción de entrevistas y reportajes, etc.

Este KIT de comunicación específico para Ayuntamientos incluye:

- Listado de recomendaciones de comunicación
- Documento 1: Nota de prensa
- Documento 2: Preguntas frecuentes
- Documento 3: Avance en formato digital del Folleto Informativo del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (está prevista la próxima llegada de ejemplares impresos a ese Ayuntamiento)

RECOMENDACIONES DE COMUNICACIÓN

Nota de prensa

- Adaptar la nota de prensa cumplimentando los espacios (XXXX) de la nota con la fecha, el nombre de la población y el gentilicio
- Enviar la nota de prensa a los medios de comunicación de la localidad y su entorno lo antes posible, una vez recibido el KIT. Colgar la nota de prensa en la Sala de Prensa de la web del ayuntamiento en caso de tenerla o en otros medios de difusión de que dispongan para la comunicación con los ciudadanos de su municipio.

Atención a medios de comunicación

- Ante la petición de más información por parte de algún periodista se recomienda al ayuntamiento redirigirlo al gabinete de prensa de Llega800 (por teléfono: 91 702 73 00 y/o email: prensa@llega800.es)
- En caso de que sea el propio Ayuntamiento quien quiera responder a alguna duda de un residente o periodista se recomienda apoyarse en el documento de 'Preguntas frecuentes' facilitado para poder solventar la cuestión con la mayor precisión posible

Web

- Ubicar un banner, una llamada y/o link en la home de la página web del ayuntamiento que redirija a la página web de Llega800 (<https://www.llega800.es/>)

Redes sociales

- Seguir a través del perfil del Ayuntamiento en Twitter el perfil de Llega800 ([@llega800](https://twitter.com/@llega800)) en dicha red social, donde se informa sobre el proceso de despliegue del 4G
- Retuitear los tuits de Llega800 para que puedan ser leídos por los ciudadanos que siguen el perfil del Ayuntamiento en twitter o crear tuits propios.

DOCUMENTO 1: NOTA DE PRENSA

Conexiones móviles más veloces y mejor cobertura llegan a /localidad/ con el nuevo 4G

- Las operadoras de telefonía móvil comienzan a ofrecer en /localidad/ servicios 4G en la banda de 800MHz
- La nueva tecnología permitirá a los /gentilicio localidad/ disfrutar de servicios de datos móviles de alta velocidad, mejorará la cobertura en el interior de edificios y ampliará la extensión geográfica
- Llega800 es la entidad encargada de garantizar la compatibilidad de este servicio 4G con la TDT en la banda de 800MHz

/localidad/, xx de xx de 2016.- Las operadoras de telefonía móvil, Telefónica, Vodafone y Orange, comenzarán a ofrecer en /localidad/ a partir del xx de xx servicios sobre la red 4G en la banda 800MHz, lo que permitirá a los /gentilicio/ disfrutar de conexiones móviles de alta velocidad sobre tecnología LTE (4G) con una mejor cobertura en el interior de los edificios y mayor extensión geográfica. Para garantizar la compatibilidad de la nueva tecnología con la Televisión Digital Terrestre (TDT), los operadores han puesto en marcha **Llega800**, entidad encargada de solucionar cualquier afectación en la recepción de la señal de televisión.

Con la llegada del nuevo 4G a /localidad/ continua el proceso de implantación que se está realizando de forma paulatina por toda la geografía nacional. Para comprobar las localidades donde ya están activos estos servicios se puede consultar el siguiente enlace: <https://www.llega800.es/listado-de-municipios-activos/>

El despliegue 4G se enmarca en lo establecido en el Real Decreto 805/2014, de 19 de septiembre, con fecha 1 de abril de 2015 en el que se procedió a la liberación de las frecuencias entre 790 y 862 MHz (canales 61 al 69 de UHF) que hasta entonces se empleaban para la recepción de la Televisión Digital Terrestre, proceso también conocido como Dividendo Digital. A partir de entonces, dichas frecuencias fueron asignadas a las operadoras de telefonía móvil para prestar sus servicios de telefonía móvil 4G.

Principales ventajas: más y mejor cobertura

Con la red 4G se ha abierto la puerta a innovadores servicios y aplicaciones, además de proporcionar significativas mejoras tanto en la velocidad de descarga, como de envío de datos -fotos, música o contenidos audiovisuales de alta definición- o permitir sacar el máximo partido a aplicaciones online, como los videojuegos.

“Esta red avanzada de telefonía móvil introduce dos mejoras fundamentales. La primera ventaja consiste en que solventa muchos problemas relacionados con orografías complicadas donde tradicionalmente fallaba la cobertura. Su otra ventaja destacable es la gran penetración en zonas interiores de los edificios” explica Daniel Espín, portavoz de Llegas800.

La nueva generación de la tecnología 4G también facilita la introducción de nuevos servicios en el área empresarial y de las administraciones públicas, como aplicaciones empresariales en movilidad con alto contenido multimedia o el uso de la videollamada, entre otros.

Además, la mayor cobertura que alcanza el 4G en la banda de 800MHz mejorará el servicio en el interior de edificios y será la banda que permita extender geográficamente el servicio de forma eficiente.

Para garantizar la compatibilidad

Llega800 es la entidad gestora encargada de ofrecer los servicios que garantizarán la compatibilidad entre la puesta en marcha de la emisión del 4G en la banda 800 MHz y la recepción del servicio de TDT.

Para garantizar esta compatibilidad, Llegas800 presta a los ciudadanos una serie de servicios gratuitos que incluyen, por un lado, una actuación previa, gracias a la cual los ciudadanos que residan en zonas de mayor afectación recibirán una comunicación en su domicilio que les informará de que a partir de ese momento podrán solicitar de forma gratuita la adaptación de la antena de su edificio para evitar posibles incidencias.

Y, por otro, un procedimiento correctivo, tras el encendido de las estaciones, por el que llega800 se encargará de atender a los usuarios afectados gestionando y resolviendo posibles afectaciones también sin coste alguno.

Para gestionar estos servicios, se ha puesto a disposición de los ciudadanos un teléfono de atención gratuito (900 833 999) y una página web www.llega800.es.

Más información:

Porter Novelli

Beatriz Crespo

Marta García

Beatriz.Crespo@porternovelli.es

Marta.Garcia@porternovelli.es

prensa@llega800.es

[@llega800](https://twitter.com/llega800)

DOCUMENTO 2: PREGUNTAS FRECUENTES

PROCESO DE DESPLIEGUE

¿Qué está pasando?

Desde el 20 de julio de 2015 se está procediendo al despliegue en toda España de la red 4G en la banda 800MHz, lo que permitirá a los usuarios de Movistar, Vodafone y Orange disfrutar de conexiones móviles de alta velocidad sobre tecnología LTE (4G) con una mejor cobertura en el interior de los edificios y mayor disponibilidad del servicio en zonas rurales que la existente.

La puesta en marcha de estos servicios –con el encendido de los nodos 4G en la banda de 800MHz ubicados en diferentes estaciones de telefonía móvil por toda España- implica la emisión en una banda adyacente a la de la TDT, por lo que es posible que la recepción de la señal de televisión pueda verse afectada en algunos edificios o viviendas próximos a las estaciones de telefonía móvil.

¿Por qué se está llevando a cabo este proceso?

Según lo establecido en el Real Decreto 805/2014, de 19 de septiembre, con fecha 1 de abril de 2015 se procedió a la liberación de las frecuencias entre 790 y 862 MHz (canales 61 al 69 de UHF) que hasta entonces se empleaban para la recepción de la televisión digital terrestre, proceso también conocido como Dividendo Digital. A partir de entonces, dichas frecuencias fueron adjudicadas a Telefónica, Vodafone y Orange para prestar sus servicios de telefonía móvil 4G.

¿En qué consisten las actuaciones?

Para la puesta en marcha de los servicios 4G en 800MHz es preciso que los operadores móviles procedan al encendido de nodos ubicados en diferentes estaciones de telefonía móvil repartidas por toda España. Este encendido y consecuente emisión en una banda adyacente a la de la TDT, podría afectar a la recepción de la señal de televisión en algunos edificios o viviendas próximos a las estaciones de telefonía móvil.

¿Cómo se va ir produciendo todo el despliegue?

El encendido de nodos se está realizando de manera progresiva por toda la geografía nacional hasta tener todos encendidos y el despliegue total de la tecnología 4G.

¿Cómo puede ser que el proceso de despliegue pueda durar varios años en una población?

Cada operador tiene su propio plan de despliegue en España. Un despliegue que se irá realizando de manera progresiva atendiendo a razones técnicas, operativas y de estrategia. De esta forma, un operador puede actuar al principio del despliegue en una ciudad y otro operador no llegar a esa misma población tiempo después.

¿Cuándo se activará el servicio 4G en la banda de 800MHz en cada región?

Cuándo y dónde se activará el servicio dependerá de los planes de despliegue de los operadores de telefonía móvil, que se irá realizando de manera progresiva atendiendo a razones técnicas, operativas y de estrategia.

Para más información, recomendamos visitar la web llega800.com, contactar por teléfono a través del 900 833 999 o a través del perfil de Twitter (@llega800). Llega800 identifica aquellas poblaciones y hogares en riesgo de experimentar una interrupción, antes de que una antena 4G en la banda de 800 MHz se active.

¿Se han hecho pruebas previas?

Entre diciembre de 2012 y mayo de 2013, ya se realizó en la ciudad de Zamora y en el municipio de Fuentesauco una prueba piloto para analizar la coexistencia entre la TDT y la 4G. Tras el éxito de esta prueba, en septiembre de 2014 comenzó en dicha área el despliegue progresivo de la red 4G, lo que convirtió a ambos municipios en el modelo de referencia para las actuaciones que se están realizando este año para su implantación en el resto de España.

LLEGA800

¿Qué es Llega800?

Llega800 es la entidad gestora que se encargará de solucionar cualquier afectación que suceda en la recepción de la TDT motivada por las emisiones de la tecnología 4G en la banda de 800MHz para asegurar la continuidad del servicio de TV. Una actuación totalmente gratuita para el usuario.

¿Quién está detrás de Llega800?

Como parte del proceso conjunto puesto en marcha por las operadoras de telefonía móvil, Telefónica, Vodafone y Orange adjudicaron a Elecnor el contrato para garantizar la compatibilidad de la televisión digital terrestre (TDT) y los servicios móviles 4G en la banda de 800MHz. Para ello, Elecnor, a través de su entidad gestora Llega800, se encarga de garantizar la compatibilidad de este servicio 4G con la TDT.

¿Cómo trabaja Llega800 con los operadores?

El dividendo digital español se asignó por subasta en julio de 2011 y fue adjudicado a Movistar, Vodafone y Orange. Llega800 trabaja con ellos para llevar a cabo los planes y plazos de despliegue y garantizar la solución de problemas causados a los ciudadanos.

¿Qué hace exactamente Llega800?

La entidad gestora tiene dos funciones principales:

- procedimiento preventivo antes del encendido de los nodos.
 - Según se vaya encendiendo cada nodo, se irán definiendo las áreas de potencial afectación. Los usuarios de estas zonas afectadas recibirán una comunicación en su domicilio que les informará de que a partir de ese momento podrán solicitar la adaptación de la antena de su edificio para evitar posibles incidencias.
- Procedimiento correctivo después del encendido de los nodos.
 - A través de las líneas de contacto se reciben las incidencias de los posibles afectados y se gestiona la solución de las mismas cuando proceda.

INSTALACIÓN DE LOS FILTROS

¿Quién instala los filtros en las televisiones?

Llega800 cuenta con instaladores profesionales y cualificados (tipo A o tipo F) para la instalación del filtro en las antenas de TV. La solicitud de los servicios de estos instaladores a través del Centro de Atención al Usuario de Llega800 garantiza la instalación de estos filtros de manera gratuita.

¿Puede una persona o empresa instalarse el filtro?

Puede solicitarse el envío del filtro para la posterior instalación del mismo sin necesidad de que acuda un técnico de Llega800. De cualquier forma, se recomienda que la instalación la haga siempre un instalador o antenista profesional.

INTERFERENCIAS Y SOLUCIONES

Afectaciones e interferencias

¿A quién afecta?

Principalmente afecta a edificios o viviendas próximos a las estaciones de telefonía móvil que vean la Televisión Digital Terrestre (TDT).

Si se visualiza la televisión a través de fibra óptica, satélite o internet, previsiblemente NO se verá afectado por el encendido de los nodos 4G en la banda de 800MHz.

Dentro de las viviendas con TDT, además de la proximidad a las estaciones de telefonía móvil, también influyen la orientación de la antena de la comunidad de vecinos y el tipo de instalación de recepción de televisión.

¿Cómo se sabe si un domicilio está afectado por el encendido de un nodo 4G?

Las zonas potenciales de afectación han recibido una comunicación en los domicilios que explica cómo contactar con Llega800 para solicitar la instalación de un filtro que evite posibles afectaciones antes del encendido del nodo 4G cercano.

Si no se ha recibido ninguna comunicación, pero se observan interferencias en la televisión, se recomienda llamar al teléfono gratuito de Llega800 (900 833 999) o rellenar el formulario de la web (www.llega800.es) para determinar si la TV está siendo afectada por el encendido de un nodo 4G en la banda de 800MHz.

¿Cómo se puede saber si me va a afectar?

Las zonas potenciales de afectación han recibido una comunicación en los domicilios que explica cómo contactar con Llega800 para solicitar la instalación de un filtro que evite posibles afectaciones antes del encendido del nodo 4G cercano.

De cualquier forma, en la web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo se puede consultar un mapa con la localización de las antenas repartidas por toda España: <https://geoportal.minetur.gob.es/VCTEL/vcne.do>

¿Cómo se sabe que las interferencias se deben al 4G en 800MHz?

Las interferencias causadas por 4G en 800MHz no difieren de otro tipo de interferencias o perturbaciones radioeléctrica que pueda afectar a la instalación de antena: pixelado, bloqueo de imágenes o pérdida de la señal de los canales TDT, son algunos ejemplos de afectaciones. Los telespectadores que vean la TV a través de fibra óptica, satélite o Internet no tendrán interferencias. Como actuación preventiva, los ciudadanos que residan en zonas de mayor afectación recibirán una comunicación en su domicilio que les informará de que a partir de ese momento podrán solicitar la adaptación de la antena de su edificio para evitar posibles incidencias.

En caso de detectar alguna perturbación en la recepción de la TDT, no dude en ponerse en contacto con Llega800.

Actuación ante interferencias

¿Qué tiene que hacer un ciudadano si su vivienda está afectada?

Si vive en un edificio colectivo, hablar con el Presidente de su Comunidad de Propietarios o con su Administrador de Fincas para que contacte con Llega800 vía telefónica o a través del cuestionario en la web.

Si vive en una vivienda individual, puede contactar directamente con Llega800.

Si vive en una empresa o institución, puede contactar directamente con Llega800 o a través del gestor de su edificio.

En caso de afectación, ¿cuánto tarda en solucionarse el problema?

Una vez que se contacta con Llega800 y se comprueba que la interferencia se debe a la emisión de 4G en 800Mhz, se envía un técnico de manera gratuita para la instalación de un filtro en la cabecera del sistema de recepción para anular dicha interferencia. Se establece un plazo de 3 días laborables desde que se contacta con Llega800 para que la televisión de la vivienda afectada recupere la misma calidad de visionado.

En caso de que el problema no se solucione con la instalación del filtro y se requieran otras intervenciones adicionales, el tiempo de solución podría alargarse.

¿Qué coste tiene el servicio de solución de afectaciones?

Llega800 presta el servicio de instalación del filtro sin coste alguno para el ciudadano de manera preventiva, antes del encendido de un nodo 4G en una zona potencial de afectación, o bien de manera correctiva, si una vez encendido se producen interferencias en la recepción de la TV. En este caso, los ciudadanos tienen un plazo de 6 meses para contactar con Llega800 y que se realicen las actuaciones técnicas necesarias para garantizar la recepción del servicio de TV.

Si después de que haya acudido el técnico se siguen teniendo problemas ¿qué se puede hacer?

En este caso, los ciudadanos también podrán solicitar a Llega800, durante un plazo de 6 meses, que se realicen las actuaciones técnicas necesarias para garantizar la recepción del servicio de televisión. Estas actuaciones también serán gratuitas para los usuarios.

En cualquier caso, ante cualquier duda con respecto a este proceso o si observa problemas en la recepción de televisión, hay que contactar con Llega800.

Afectación a otros dispositivos y tipos de hogares

¿Afecta el encendido de nodos 4G a todos los TV conectados a la TDT de un domicilio?

Las posibles interferencias por el encendido de nodos afectan por igual a todos los TV conectados a la TDT de un domicilio, ya que, si están conectados a una misma antena, tendrán el mismo problema de recepción de la señal.

¿Afectará a los hogares que ven la televisión por cable?

No. Aquellos hogares con televisión por cable (fibra óptica) o servicios de televisión vía satélite o internet no tendrán ningún problema por el despliegue del 4G en 800 MHz.

¿Afectará el despliegue de 4G en 800 MHz a la recepción de la radio?

Ni la recepción de radio FM ni AM se verán afectadas por el despliegue de 4G en 800 MHz. En caso de escuchar la radio a través de la televisión, podría afectar de la misma forma que a la recepción de televisión. De cualquier forma, en caso de tener radio digital a través de un servicio de cable o satélite, es poco probable que sea afectada.

¿Podría provocar interferencias en dispositivos como tablets u ordenadores?

Sólo en caso de que se vea la televisión en estos dispositivos a través de un sintonizador USDB.

¿Qué ocurre si tengo un amplificador de antena?

Si hay un amplificador de antena y esa estación receptora se ve afectada, hay que instalar el filtro entre la antena y el amplificador. Si el amplificador está integrado en la antena, habrá que estudiar otras soluciones.

¿Afectará a empresas?

Exactamente igual que un edificio residencial, ya que se da por hecho que tienen una antena receptora similar. Y la solución es la misma: instalando un filtro.

BENEFICIOS DE LA TECNOLOGÍA 4G

¿Por qué es necesaria la tecnología 4G?

Esta tecnología supone una mejora en la velocidad de internet en movilidad. Por ejemplo, las descargas y subidas de fotos y videos serán mucho más rápidas y proporcionará mejor cobertura en el interior de los edificios. Además, la 4G en la banda de 800MHz alcanzará mayor cobertura en el interior de edificios y mayor alcance para dar servicio a poblaciones de menor tamaño y en las zonas rurales.

De cualquier forma, para conocer mejor los beneficios de la tecnología 4G en 800MHz y su alcance actual, lo mejor es que cada consumidor contacte directamente con su operador móvil, ya sea Telefónica, Vodafone y Orange.

La tecnología 4G en España ya existía ¿Por qué es necesario ahora este despliegue?

Ciertamente se estaba ofreciendo servicios 4G a través de otras frecuencias de onda (1800 y/o 2600 MHz). La tecnología 4G en la banda de 800MHz ofrece mejoras como una mayor cobertura en el interior de edificios y mayor alcance para dar servicio a poblaciones de menor tamaño y en las zonas rurales.

¿Qué beneficios tiene esta tecnología para las empresas?

La nueva generación de la tecnología 4G también facilita la introducción de nuevos servicios en el área empresarial y de las administraciones públicas, como aplicaciones empresariales en movilidad con alto contenido multimedia o el uso de la videollamada, entre otros.

**DOCUMENTO 3: FOLLETO INFORMATIVO DEL
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO**

Comienzo del despliegue de la 4G móvil en la banda de 800MHz: Convivencia TDT y 4G

Finalizado el reciente proceso del Dividendo Digital (**liberación de la banda de 800MHz**), los operadores adjudicatarios de dicha banda de telefonía móvil van a comenzar el despliegue de la 4G en las frecuencias que antes utilizaba el servicio de televisión

Las emisiones de telefonía móvil 4G se van a producir en la banda adyacente a la de TDT (Televisión Digital Terrestre), por lo que es posible que la recepción de la señal de televisión pueda verse afectada en algunos edificios o viviendas muy próximos a las estaciones de telefonía móvil .



Beneficios de la 4G en la banda de 800MHz

Esta tecnología supone una mejora en la velocidad de internet en movilidad, por ejemplo, las descargas y subidas de vídeos serán mucho más rápidas y proporciona, mejor cobertura en el interior de los edificios. Además la 4G en la banda de 800MHz alcanza mayor cobertura geográfica por lo que mejorará el servicio en las poblaciones de menor tamaño y zonas rurales.



www.llega800.es

Contacta con:

900 833 999



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE ENERGÍA, TURISMO Y AGENDA DIGITAL



DESPLIEGUE

4G EN LA BANDA DE

800 MHz



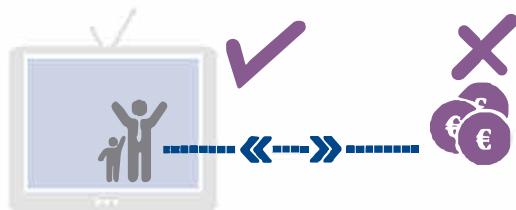
GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE ENERGÍA, TURISMO Y AGENDA DIGITAL

Protección al ciudadano

El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital ha impuesto obligaciones a los operadores móviles licenciatarios de la banda de 800MHz (Orange, Telefónica y Vodafone), para garantizar que según se vayan desplegando por el territorio los servicios 4G en esta, la recepción de televisión de los ciudadanos no se vea afectada.

Todas las actuaciones técnicas necesarias que deben realizar los operadores **no tendrán coste alguno para los ciudadanos.**



En qué consisten las actuaciones

A medida que los operadores vayan desplegando los servicios 4G en esta banda de frecuencias, deberán actuar en los edificios potencialmente afectados para garantizar, que las condiciones en la recepción de televisión no se vean afectadas y los ciudadanos puedan seguir recibiendo los canales de televisión en condiciones de calidad similares a las existentes.

En la mayoría de los casos, la actuación consistirá en colocar un filtro en la instalación de recepción de televisión [antena].

Como sé si mi vivienda está afectada

1 Los ciudadanos que residan en zonas de mayor afectación **recibirán una carta en su domicilio** donde se les informará que a partir de ese momento pueden solicitar la adaptación de la antena de su edificio para evitar las potenciales afectaciones.

Para ello debe hacer lo siguiente:

- Si vive en un edificio colectivo, hable con el Presidente de su Comunidad de Propietarios o con su Administrador de Fincas para que contacten con el Centro Atención a Usuarios (CAU), a través de las diferentes alternativas especificadas al final de este folleto.
- Si vive en una vivienda individual, contacte usted directamente con el CAU.



2 Además de las actuaciones previas, en algunos casos, se podrán producir afectaciones en la recepción de televisión una vez iniciadas las emisiones. En ese caso, los ciudadanos también podrán solicitar durante un plazo de 6 meses al CAU, que se realicen las actuaciones técnicas necesarias para garantizar la recepción del servicio de televisión. Estas actuaciones también serán gratuitas para los usuarios.



Ante cualquier duda con respecto a este proceso o si observa problemas en la recepción de televisión contacte con el CAU o consulte la página Web



CAU 900 833 999
www.llega800.es

Gestión de Reclamaciones
Garantizamos sus derechos.

Para garantizar los derechos de los usuarios el Energía, Turismo y Agenda Digital a través de la Secretaria de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital resolverá las reclamaciones presentadas por los ciudadanos contra las respuestas y las actuaciones que hayan sido efectuadas por los operadores respecto a las actuaciones previas y correctivas exigidas.

Para poder reclamar es necesario que Vd. se haya dirigido antes al **900 833 999** o rellenado el formulario de Reclamaciones incluido en la página web, www.llega800.es, y solo si, en el plazo de un mes, la solución o la contestación no es satisfactoria o bien no ha recibido respuesta, puede poner una reclamación durante los **3** meses posteriores ante el Energía, Turismo y Agenda Digital. Para informarse sobre aspectos relativos a estas reclamaciones, como la documentación que debe adjuntarse o a través de qué vías pueden presentarse, se puede dirigir a la oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, a través de los teléfonos 901 336 699 y 968 010 362 o de la página web www.usuarioteleco.es