



Índice

ÍNDICE	1
INTRODUCCIÓN	3
INTERFAZ DE USUARIO	4
1 MODO DE ACCESO	4
2 FORMULARIO DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	8
2.1 INTRODUCCIÓN DE LOS DATOS	11
2.1.1 <i>Datos de Identificación del Reclamante</i>	11
2.1.2 <i>Datos relativos a la Notificación</i>	11
2.1.3 <i>Datos relativos a la Reclamación</i>	12
2.1.4 <i>Documentación que se adjunta</i>	13
2.1.5 <i>Autorización para notificación telemática</i>	14
2.2 FIRMAR Y ENVIAR	14
2.3 PÁGINA FINAL	15
3 FORMULARIO DE CONSULTA DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	15
3.1 SOLICITUD CON CERTIFICADO DIGITAL	15
3.1.1 <i>Datos del Certificado</i>	17
3.1.2 <i>Listado de Reclamaciones presentadas</i>	17
3.2 FIRMAR Y ENVIAR	26
3.3 PÁGINA FINAL	27
3.4 SOLICITUD SIN CERTIFICADO DIGITAL	27
3.4.1 <i>Introducción de los datos</i>	28
4 APORTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN ADICIONAL	30
4.1 SOLICITUD CON CERTIFICADO DIGITAL	30
4.1.1 <i>Datos del Certificado</i>	32
4.1.2 <i>Listado de Reclamaciones que permiten Adjuntar Información Adicional</i>	32
4.1.3 <i>Consulta del detalle de la reclamación</i>	33
4.1.4 <i>Adjuntar documentación</i>	38
4.2 FIRMAR Y ENVIAR	41



4.3	PÁGINA FINAL	42
5	ACCESO AL REGISTRO ELECTRÓNICO	42
5.1	FORMULARIO DE CONSULTAS DEL REGISTRO ELECTRÓNICO	42
	5.1.1 Datos del Registro Electrónico.....	44
6	REQUISITOS DE CONFIGURACIÓN DEL NAVEGADOR	47
7	ERRORES DURANTE EL PROCESO	48



Introducción

Desde el portal Web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio es posible realizar la solicitud de ***Reclamaciones de los usuarios al servicio de Telecomunicaciones***.

Las Reclamaciones pueden presentarse por escrito o por vía telemática.

Los ciudadanos que dispongan de firma electrónica también podrán presentar y consultar sus reclamaciones por vía telemática a través de la página Web de Reclamaciones.

El presente documento detalla los pasos que se han de seguir para realizar dicha autorización.



Interfaz de usuario

1 Modo de Acceso

Se accede desde el sitio Web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo,

<http://www.minetur.gob.es/es-ES/Paginas/index.aspx> → Sede electrónica del Ministerio de

Industria, Energía y Turismo, o haciendo clic en la siguiente a url: <https://sede.minetur.gob.es/es-ES/Paginas/principal.aspx>



Fig. 1 Enlace a la página del Ministerio de Industria, Energía y Turismo

Pulsando VER MAS PROCEDIMIENTOS aparecerá la siguiente pantalla:



Fig. 2 Enlace a la página de trámites gestionados por S.E. Telecomunicaciones y para la Sociedad de información

Si desea acceder a la página de “**Reclamaciones**”, puede realizarlo según se muestra a continuación:

1. Haga clic en →

Que contenga el texto:

2. O por el contrario puede hacer clic en →

De un determinado tema

Seguidamente haga clic en el botón



Nombre de Procedimiento	Gestionado por	Requiere Certificado	Certificados Admisos
Declaración de lesividad de actos análogos	Subsecretaría de Industria, Energía y Turismo	Si	
Reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones	Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información	Si	

Fig. 3 Enlace a Reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones

Seleccione la opción **“Reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones”**,

o directamente en el enlace:

<https://sede.minetur.gob.es/es-ES/procedimientoselectronicos/Paginas/Reclamaciones.aspx?ShowResults=True&SortExpression=Titulo&SortDirection=Ascending&Page=0&Source=listadoProcedimientos.aspx&CommandName=Search&Tema=Recursos%20y%20Reclamaciones>

Aparecerá la página de Reclamaciones con los siguientes apartados:

- Norma Reguladora
Orden ITC/3928/2004, de 12 de noviembre (BOE 01-12-2004)
- Complimentación de la solicitud con certificado digital:
Formulario de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Ayuda para cumplimentar la solicitud Instrucciones [PDF]



- **Advertencia:** Con el fin de mejorar la compatibilidad tanto de sistemas operativos como de navegadores, el día 28/06/2010 se modificó el componente de firma de los formularios electrónicos incluidos en este trámite electrónico.

Por lo que es importante verificar el navegador con el siguiente Manual de configuración del navegador asociados al nuevo componente de firma:

Norma Reguladora

[Orden ITC/3928/2004, de 12 de noviembre \(BOE 01-12-2004\) \[PDF\] \[78 Kb\]](#)

Por la que se crea un registro telemático en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Cumplimentación de la solicitud con certificado digital

[Formulario de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones](#)

Ayuda para cumplimentar la solicitud

[Instrucciones \[PDF\] \[2371 Kb\]](#)

Manuales de configuración del navegador para la firma electrónica

[Requisitos generales para la firma electrónica \[PDF\] \[1,14 MB\]](#)

[Requisitos para la firma electrónica en aplicaciones que utilizan applet Java \[PDF\] \[887,65 KB\]](#)

Fig. 4 Enlace a Reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones

Haga clic en [Formulario de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones](#)

Aparecerá la pantalla de Reclamaciones con los siguientes apartados:

- Requisitos técnicos
- Trámites con Certificado Digital
 - Formulario de reclamaciones
 - Formulario de Consulta de reclamaciones
 - Aportación de documentación adicional
- Trámites sin Certificado Digital



- Formulario de Consulta de reclamaciones

Derechos del usuario
Cómo reclamar
Presentación Electrónica
Denuncias
Otros Servicios
Datos de contacto de operadores

Está en: **Presentación Electrónica**

Reclamaciones

Trámites con Certificado Digital

Usted puede presentar una reclamación si considera que ha sido vulnerado alguno de sus derechos en materia de Telecomunicaciones según la Ley 32/2003 [PDF] [221 Kb], y desea que se le restituya su derecho, es decir, la devolución de cantidades pagadas o el reconocimiento de algo a lo que usted tiene derecho. Según Real Decreto Ley 13/2012, de 30 de marzo, BOE del 31, modificación del artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, a partir de 1 de abril de 2012 las personas jurídicas y empresas quedan excluidas del procedimiento de reclamación ante la Oficina.

Ejemplos:

- › Disconformidad con la factura recibida
- › Negativa de alta o de baja por su operador
- › Negativa a la portabilidad de número
- › Preselección no solicitada
- › Cambio de operador no solicitado
- › Incumplimiento de ofertas por el operador

Requisitos Técnicos para el acceso de los ciudadanos a través de Internet a los Registros Telemáticos y notificaciones telemáticas del Ministerio de Industria, Energía y Turismo y sus Organismos Públicos

Formularios

- › **Formulario de presentación de reclamaciones de usuarios de servicios de telecomunicaciones**
A través de este formulario, usted puede interponer una reclamación contra un operador. Para ello, debe disponer de certificado de firma electrónica reconocida. Formulario apto sólo para presentar nuevas reclamaciones. Si lo que usted desea es presentar información adicional a una reclamación presentada previamente puede hacerlo mediante el formulario dispuesto en tercer lugar.
- › **Formulario de consulta del estado de tramitación de reclamaciones de usuarios de servicios de telecomunicaciones.**
A través de este formulario, usted puede consultar el estado de tramitación de su/s reclamación/es interpuestas telemáticamente si dispone de firma electrónica reconocida. La consulta vía web sobre el estado de tramitación de las reclamaciones sólo está disponible para aquellas presentadas telemáticamente.
- › **Aportación de documentación adicional para reclamaciones previamente presentadas telemáticamente.**
A través de este formulario usted puede aportar documentación adicional a una reclamación ya presentada previamente. No obstante, la aportación de documentación adicional sólo está disponible para aquellas reclamaciones presentadas telemáticamente. En caso de que usted haya presentado su reclamación a través de un cauce distinto al telemático usted puede aportar documentación adicional por cualquiera de las vías habilitadas al efecto. Véase el apartado " Procedimiento para presentar reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones ".

Trámites sin Certificado Digital

Formulario de consulta sobre el estado de tramitación de reclamaciones previamente interpuestas de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Fig. 5 Enlace a la página de Presentación y Consultas de Reclamaciones

2 Formulario de Reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

El objetivo de este procedimiento es la Presentación por vía telemática de las Reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Para acceder se pulsará dentro del apartado de "Trámites con Certificado Digital" en el subapartado "Formulario de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones":



Puede que muestre en pantalla una advertencia de seguridad, haga clic en Sí:

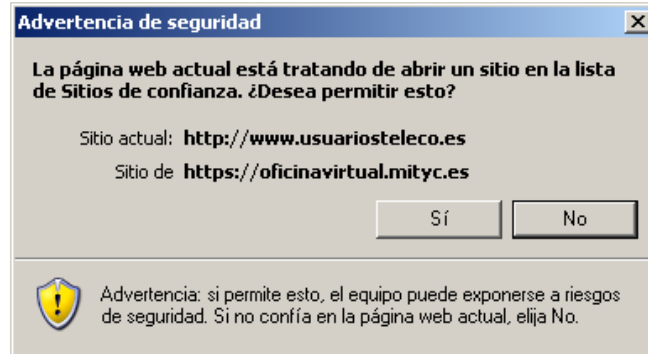


Fig. 6 Pantalla de advertencia de seguridad

Se solicitará el código de identificación del certificado del cliente, siempre que el certificado no se encuentre instalado en su ordenador:

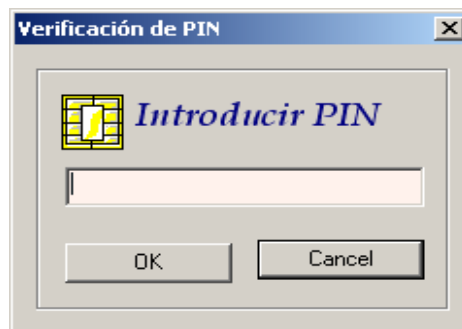


Fig. 7 Solicitud del PIN del certificado de cliente

Si por el contrario el certificado digital se encuentra instalado en el ordenador, se solicitará una identificación. Deberá elegir el certificado con el que desea realizar la Solicitud:

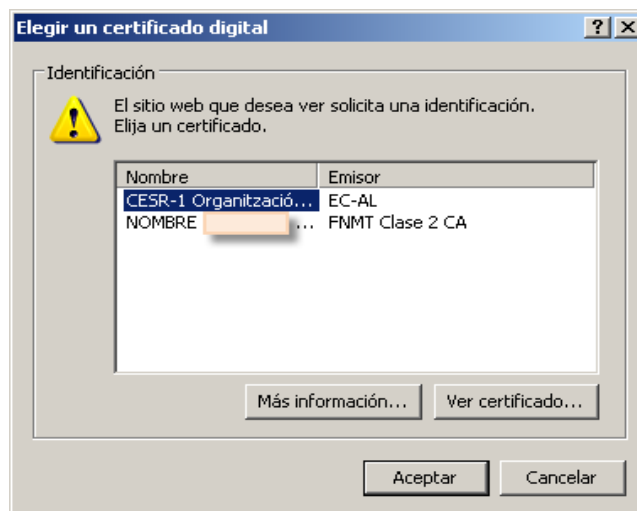


Fig. 8 Solicitud de Identificación



Se muestra el formulario correspondiente:

GOBIERNO DE ESPAÑA. MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO. SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. telecomunicaciones. Buscar personal. Mapa web. Recursos. Servicios. Servicios. Quiénes somos. Introduzca texto

RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NIF: Nombre:
Apellidos:
CIF: Razón Social:

2. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN (Los campos con fondo amarillo son obligatorios)

Domicilio de Notificación (Avenida, calle, plaza...):

Localidad: C.P.:

Provincia: Teléfono: Fax: SMS:

Correo electrónico:

3. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN (Los campos con fondo amarillo son obligatorios)

Teléfono reclamado:

Operador reclamado:

Si ha seleccionado otro operador escriba el nombre a continuación:

Resumen de la reclamación (El número máximo de caracteres es 250):

Causa de controversia:

Observaciones (El número máximo de caracteres es 250):

4. TEXTO DE LA RECLAMACIÓN EN FICHERO Y DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

En el caso de reclamación en una factura, es obligatorio adjuntar el fichero correspondiente a la factura.

1. Si desea anejar algún fichero, haga clic en el botón **EXAMINAR** para seleccionar el fichero (.doc, .rtf, .txt, .pdf, .wpd, .jpg, .jpeg o .jif), y después haga clic en el botón **ANEXAR FICHERO**. Tamaño máximo permitido SMS. Si dispone de los facturas en que aparecen las llamadas o los mensajes SMS Premium es importante que las adjunte, para poder comprobar la corrección en la facturación.

2. Para eliminar un fichero anexo, selecciónelo de la lista y haga clic en el botón **QUITAR FICHERO**.

El solicitante declara formalmente que la documentación anexada coincide fielmente con el original.

La presente solicitud conlleva la autorización del solicitante para que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio comunique electrónicamente a la dirección de correo arriba indicada y notifique por medio de la oficina virtual del MITYC en la dirección <http://www.mityc.es/OficinaVirtual>, el resultado de los actos administrativos.

Fig. 9 Formulario de Reclamación de usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones



2.1 Introducción de los datos

Los campos con fondo blanco no son obligatorios, mientras que los de fondo azul sí son obligatorios.

Si los datos personales están registrados en el sistema informático de la Dirección General de Telecomunicaciones, en el formulario aparecen introducidos todos los datos disponibles sin necesidad de que el usuario rellene los campos.

2.1.1 Datos de Identificación del Reclamante

Aparecerán los datos del certificado digital, según se muestra en la siguiente figura:

RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE


NIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

Fig. 10 Datos de Identificación del Reclamante

2.1.2 Datos relativos a la Notificación

Introduzca los datos en el formulario; En el campo "Provincia", haga clic sobre el icono  para desplegar la lista de opciones y seleccionar una.

2. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN (Los campos con fondo amarillo son obligatorios)

Domicilio de Notificación (Avenida, calle, plaza...):

Localidad: C.P.:

Provincia: Telefono: Fax: SMS:

Correo electrónico:

Fig. 11 Datos relativos a la Notificación



Recibirá por correo electrónico, una Notificación del Registro Electrónico de Salida del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, informándole sobre su reclamación, como se muestra en la siguiente figura:

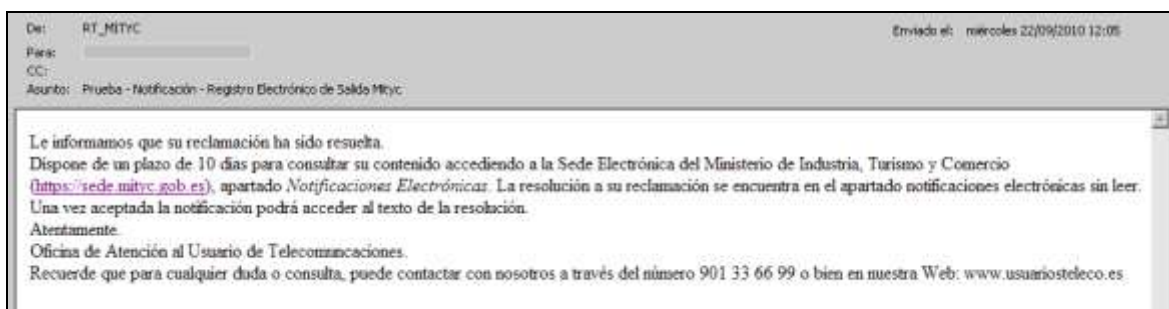



Fig. 12 Notificación del Registro Electrónico de Salida del MINETUR

2.1.3 Datos relativos a la Reclamación

Introduzca el número de teléfono reclamado.

En los campos “Operador reclamado” y “Causa de controversia” haga clic sobre el icono  para desplegar la lista de opciones y seleccionar una.

Es obligatorio introducir el texto en el campo “Resumen de la reclamación”

Fig. 13 Datos relativos a la Reclamación



2.1.4 Documentación que se adjunta

Si la reclamación recae sobre una factura, es obligatorio adjuntar los ficheros correspondientes a la documentación de la Reclamación en formato .doc, .rtf, .txt, .pdf, .wpd, .jpg, .jpeg o .tiff



Fig. 14 Adjuntar documentación a la reclamación

Haga clic en el botón **Examinar...**, se abrirá una ventana para seleccionar el fichero correspondiente, haga clic sobre él y pulse el botón **Abrir**

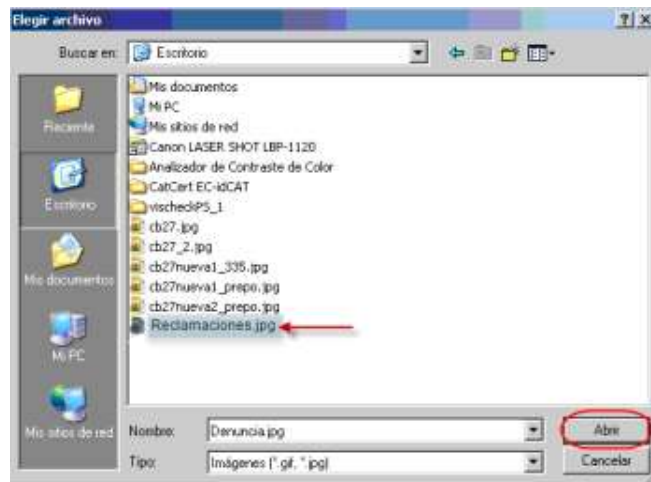


Fig. 15 Examinar fichero

Después en el formulario haga clic en el botón **Anexar Fichero**

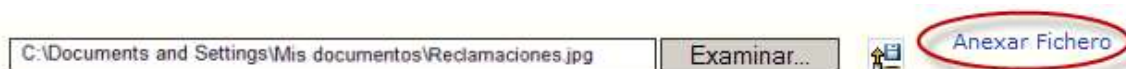


Fig. 16 Anexar fichero

Si desea eliminar un fichero anexo, selecciónelo de la lista y haga clic sobre el botón

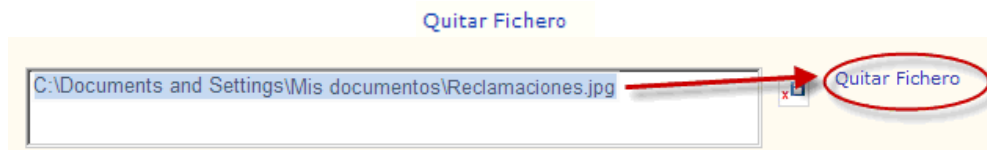


Fig. 17 Quitar fichero

2.1.5 Autorización para notificación telemática

Por defecto la solicitud conlleva la autorización de la comunicación/notificación telemática del resultado de los Actos administrativos, siendo obligatorio, en este caso, rellenar el campo “**correo electrónico**” del punto 2. “Datos relativos a la notificación”.

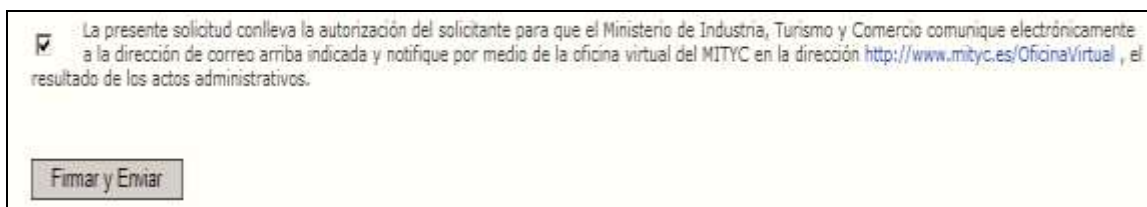


Fig. 18 Autorización de la Comunicación

Si desea denegar la autorización del Solicitante para la comunicación electrónica del resultado de los actos administrativos, haga clic sobre el recuadro y desmárquelo.

2.2 Firmar y enviar

Una vez completado el formulario, pulsar **Firmar y Enviar** que se encuentra en la parte inferior del formulario.

Se mostrará en pantalla una ventana de confirmación de los datos introducidos:

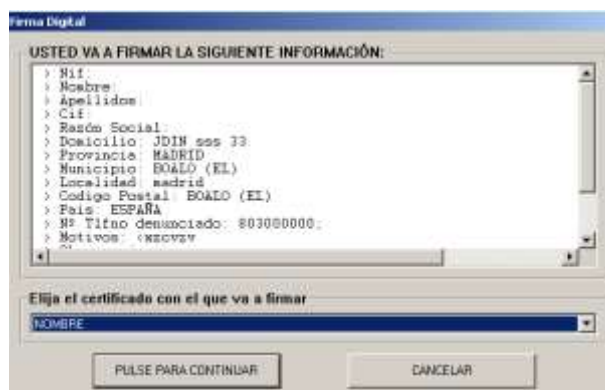


Fig. 19 Ventana de confirmación de los datos



Haga clic sobre **PULSE PARA CONTINUAR** si desea seguir con la acción, o **CANCELAR** si no es así. Se mostrará la siguiente ventana en la que se indica que la denuncia se ha inscrito correctamente en el Registro Telemático del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, mostrándole el número de referencia y nº de Identificación de dicha denuncia.

2.3 Página final

Si el proceso transcurre correctamente llegará a la página en la que se detalla la información relativa al Registro Telemático del Ministerio (Nº de identificación de la inscripción y Nº justificante).



Fig. 20 Pantalla de confirmación de registro de la Denuncia

Este documento podrá ser impreso como justificante del procedimiento telemático realizado.

3 Formulario de Consulta de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

El objetivo de este procedimiento es la Presentación del formulario de Consultas, donde se muestra un listado con las Reclamaciones realizadas por el usuario.

3.1 Solicitud CON certificado digital

En el apartado TRÁMITES CON CERTIFICADO DIGITAL, es posible consultar aquellas solicitudes telemáticas de Reclamaciones presentadas.



Para ello pulse sobre la opción “Formulario de consulta de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones”

Se solicitará el código de identificación del certificado del cliente, siempre que el certificado no se encuentre instalado en su ordenador:

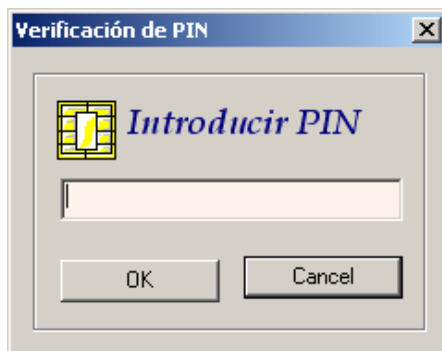


Fig. 21 Solicitud del PIN del certificado de cliente

De este modo se accede a la siguiente pantalla donde se mostrará un listado de todas las solicitudes presentadas por el usuario conectado, con los datos de su certificado digital:

1. DATOS DEL CERTIFICADO

RIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

Correo Electrónico:

2. LISTADO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS

	Fecha	Registro Electrónico	Tipo reclamada	Operador	Referencia	Estado	Notificación	Adjunta Doc
	01/02/2018	2010000	902333333	FRANCE TELECOM ESPANA, S.A.	RC10000	RESUELTA		
	01/02/2018	2010000	9020000	YA.COM INTERNET_FACTORY	RC10000	RESUELTA		
	01/02/2018	2010000	913462738	EUSKALTEL, S.A.	RC10000	RESUELTA		
	28/01/2018	2010000		COMUNITEL GLOBAL, S.A.	RC10000	RESUELTA		
	21/09/2008	2009000		VODAFONE ESPAÑA, S.A.	RC10000	EXPEDIENTE FINALIZADO		

13 reg encontrados

Página 1 de 2

Fig. 22 Formulario de consulta de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Con Certificado Digital



3.1.1 Datos del Certificado

Si los datos personales están registrados en el sistema informático de la Dirección General de Telecomunicaciones, en el formulario aparecen introducidos todos los datos disponibles sin necesidad de que el usuario rellene los campos.

1. DATOS DEL CERTIFICADO

NIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

Correo Electrónico:

Fig. 23 Datos del certificado

3.1.2 Listado de Reclamaciones presentadas

Los usuarios podrán consultar con el certificado digital, **todas** las Reclamaciones que se hayan realizado por Oficina Virtual.


2. LISTADO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS								
	Fecha	Registro Electrónico	Tlfno reclamado	Operador	Referencia	Estado	Notificación	Adjuntar Doc.
	01/02/2010	2010000	902333333	FRANCE TELECOM ESPANA, S.A.	RC10000	RESUELTA		
	01/02/2010	2010000	9020000	YA.COM INTERNET_FACTORY	RC10000	RESUELTA		
	01/02/2010	2010000	913462739	EUSKALTEL, S.A.	RC10000	RESUELTA		
	28/01/2010	2010000		COMUNITEL GLOBAL, S.A.	RC10000	RESUELTA		
	21/09/2009	2009000		VODAFONE ESPAÑA, S.A.	RC10000	EXPEDIENTE FINALIZADO		

Fig. 24 Listado de Reclamaciones presentadas

Entre otros datos, le mostrará la **fecha** en la que realizó la Reclamación, el **nº de registro electrónico**, **nº de referencia** asociado a dicha reclamación, el **estado** en que se encuentra ésta, **notificaciones...**

Podrá **consultar** la reclamación haciendo clic en el icono



Podrá **adjuntar documentación** a dicha reclamación haciendo clic en el icono 

En el campo **Notificación** pueden aparecer los siguientes iconos de avisos:



Notificación (Requiere confirmación de lectura por parte del interesado)



Notificación rechazada




Comunicación pendiente de leer (Requiere confirmación de lectura por parte del interesado)



Notificación/Comunicación leída

3.1.2.1 Consulta de la Reclamación

Podrá Consultar la Reclamación, haciendo clic en el icono 

2. LISTADO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS



Fecha	Registro Electrónico	Tfno reclamado	Operador	Referencia	Estado	Notificación	Adjuntar Doc.
	23/09/2009 20090005			RC10218	PENDIENTE INFORME OPERADOR		

Fig. 25 Consultar la reclamación

Mostrará el siguiente Formulario en el que podrá Consultar los datos relativos a la Reclamación presentada:



GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTRO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

telecomunicaciones

Introduzca a texto

CONSULTA DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. NOTIFICACIONES
 Acceso al registro electrónico

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

3. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN

Domicilio:

Localidad: Código Postal:

Provincia: Teléfono: Fax: SMS:

Correo electrónico:

4. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN

Teléfono reclamado:

Operador reclamado:

Resumen de la reclamación:

Causa de controversia:

Observaciones:

5. EXPEDIENTE ASOCIADO

Número de referencia:

Estado de Tramitación:

6. TEXTO DE LA RECLAMACIÓN EN FICHERO Y DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

Abrir	Fecha	Nº Registro	Nombre Fichero	Tipo Doc.	Fichero Firma
	01/02/2010	201000050000380	Copia (2) de dni	INICIAL	

7. DATOS SOLICITUD

Esta solicitud, junto con la copia de los documentos que se acompañan, está inscrita en el Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con el número de registro 201000050000380 y fecha del 01/02/2010.
 Nº IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD: 10100

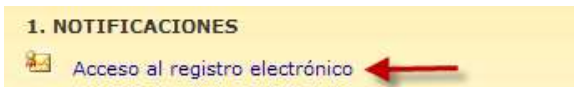
Descarga fichero firma
 Descarga fichero datos firmados
 Descarga fichero validación firma Registro Electrónico

Fig. 26 Consultar los datos relativos a la Reclamación presentada



3.1.2.1.1 Notificaciones

Corresponde a las Notificaciones de la Reclamación seleccionada



Si tiene notificaciones, podrá acceder directamente al Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, explicado en el punto nº 5 de este manual.

3.1.2.1.2 Datos de Identificación del Reclamante

Aparecerán los datos del certificado digital con el que realizó la reclamación, según se muestra en la siguiente figura:

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE	
NIF:	Nombre:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Apellidos:	
<input type="text"/>	
CIF:	Razón Social:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Fig. 27 Datos de Identificación del Reclamante

3.1.2.1.3 Datos relativos a la Notificación

Aparecerán los datos relativos a la Notificación de la Reclamación.

Recibirá por correo electrónico la notificación del Registro Electrónico de Salida del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, informándole sobre su reclamación, en el correo electrónico introducido en el formulario

3. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN			
Domicilio:			
<input type="text"/>			
Localidad:		Código Postal:	
<input type="text" value="madrid"/>		<input type="text" value="28444"/>	
Provincia:	Telefono:	Fax:	SMS:
<input type="text" value="MADRID"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo electrónico:			
<input type="text" value="lezl@mityc.es"/>			

Fig. 28 Datos relativos a la Notificación



3.1.2.1.4 Datos relativos a la Reclamación

Verifique los datos relativos a la reclamación.

4. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN	
Teléfono reclamado	<input type="text"/>
Operador reclamado	FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.
Resumen de la reclamación	sdfasfsaf
Causa de controversia	Contratación no solicitada por el usuario
Observaciones	agfadgfd

Fig. 29 Datos relativos a la Reclamación

3.1.2.1.5 Expediente asociado

En este punto se informa del número de referencia asociado al expediente, así como el estado de tramitación en el que se encuentra.

5. EXPEDIENTE ASOCIADO	
Número de referencia	RC10000
Estado de Tramitación	RESUELTA (Se ha dictado ya resolución sobre su reclamación. En breve la recibirá por correo certificado. Si no está de acuerdo con ella, podrá recurrirla conforme se indica en la resolución.)

Fig. 30 Número de expediente asociado

3.1.2.1.6 Documentación Complementaria

Podrá consultar la documentación complementaria que anexó en su día a la Reclamación, así como verificar la Fecha, el nº de registro, el nombre del fichero, etc.



También podrá descargarse si lo desea el fichero de firma, haciendo clic en dicho botón.

6. TEXTO DE LA RECLAMACIÓN EN FICHERO Y DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA					
Abrir	Fecha	Nº Registro	Nombre Fichero	Tipo Doc.	Fichero Firma
	01/02/2010	20100005	Copia (2) de dni	INICIAL	

Para abrir o guardar el archivo de la documentación complementaria, haga clic en el botón abrir

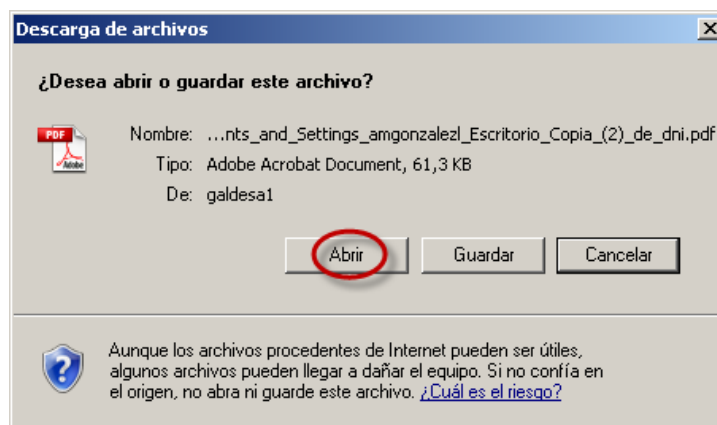


Fig. 31 Abrir o guardar archivo

3.1.2.1.7 Datos de la Solicitud - Adjuntar documentación

Se informa que la solicitud, junto con los documentos asociados, está inscrita en el Registro Electrónico del MITYC, con número de registro, fecha asociada en que se realizó la Reclamación, así como nº de identificación de la solicitud.

7. DATOS SOLICITUD

Esta solicitud, junto con la copia de los documentos que se acompañan, está inscrita en el Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con el número de registro 20090005 y fecha del 23/09/2009.
Nº IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD: 997

Descarga fichero firma
 Descarga fichero datos firmados
 Descarga fichero validación firma Registro Electrónico

Adjuntar Documentación **Volver**

Fig. 32 Fecha y Nº del registro telemático de la tramitación



Si el expediente no se encuentra en Estado cerrado, caducado, etc, al final del formulario aparecerá un nuevo botón **Adjuntar Documentación**, que le permitirá adjuntar documentación a la Reclamación, haciendo clic en dicho botón.

También podrá descargarse los siguientes ficheros:



Descarga fichero firma



Descarga fichero datos firmados




Descarga fichero validación firma Registro Electrónico

Para volver a la página del Listado de Reclamaciones, haga clic en el botón **Volver**

3.1.2.2 Adjuntar documentación a la reclamación ya presentada

Desde esta página usted puede ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN ADICIONAL a una reclamación YA PRESENTADA como usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Desde el Listado de Reclamaciones haga clic en el botón Adjuntar Documentación 



LISTADO DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. DATOS DEL CERTIFICADO

NIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

Correo Electrónico:

2. LISTADO DE RECLAMACIONES QUE PERMITEN ADJUNTAR INFORMACIÓN ADICIONAL

Fecha	Registro Electrónico	Tífo reclamado	Operador	Referencia	Estado	Adjuntar Doc.
23/09/2009	200900050			RC10218	PENDIENTE INFORME OPERADOR	

Fig. 33 Listado de reclamaciones presentadas



Mostrará el siguiente Formulario:

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
MINISTERIO DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

telecomunicaciones

Inicio proceso | Inicio sesión | Contacto | Reclamaciones | Reclamada | Reclamado | Otro item | Resolutorio

Introduzca texto | Buscar

RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Desde esta página usted puede ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN ADICIONAL a una reclamación YA PRESENTADA como usuario de los servicios de telecomunicaciones.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NIF: Nombre:

Apeñidos:

CIF: Razón Social:

2. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN

Domicilio de notificación (Avenida, calle, plaza...):

Localidad: C.P.:

Provincia: Teléfono: Fax: SMS:

Correo electrónico:

3. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN

Teléfono reclamado:

Operador reclamado:

Resumen de la reclamación:

Causa de controversia:

Observaciones:

4. EXPEDIENTE ASOCIADO

Nº de Referencia:

Estado:

5. NUEVOS DOCUMENTOS A ADJUNTAR

Estos documentos pueden ser aportados por el reclamante en cualquier momento, por iniciativa propia, o para responder a un escrito de subsanación o alegaciones.

1. Haga clic en el botón **EXAMINAR** para seleccionar el fichero (doc, .rtf, .txt, .odf, .wpd, .jpg, .jpeg o .tif), y después haga clic en el botón **ANEXAR FICHERO**. Tamaño máximo permitido 3MB.

2. Para eliminar un fichero anexo, selecciónelo de la lista y haga clic en el botón **QUITAR FICHERO**.

Volter | Firmar y enviar

Fig. 34 Nuevos documentos a adjuntar a la reclamación



Estos documentos pueden ser aportados por el reclamante en cualquier momento, por iniciativa propia, o para responder a un escrito de subsanación o alegaciones.

Mostrará el detalle del expediente de reclamaciones que haya seleccionado, pudiendo adjuntar nueva documentación a dicha reclamación, como se explica a continuación

5. NUEVOS DOCUMENTOS A ADJUNTAR

Estos documentos pueden ser aportados por el reclamante en cualquier momento, por iniciativa propia, o para responder a un escrito de subsanación o alegaciones.

1. Haga clic en el botón **EXAMINAR** para seleccionar el fichero (.doc, .rtf, .txt, .pdf, .wpd, .jpg, .jpeg o .tiff), y después haga clic en el botón **ANEXAR FICHERO**. Tamaño máximo permitido 3MB.

2. Para eliminar un fichero anexo, selecciónelo de la lista y haga clic en el botón **QUITAR FICHERO**.

Volver Firmar y enviar

Fig. 35 Documentos a adjuntar

Haga clic en el botón **Examinar...**, se abrirá una ventana para seleccionar el fichero correspondiente, haga clic sobre él y pulse el botón **Abrir**

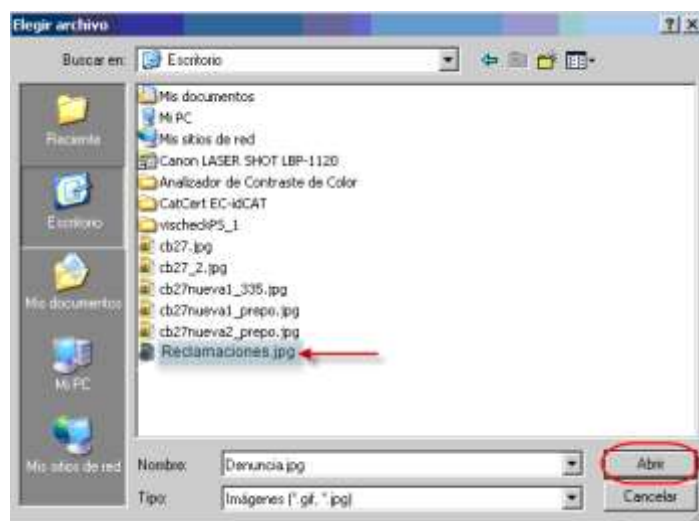


Fig. 36 Abrir el fichero



Después en el formulario haga clic en el botón **Anexar Fichero**

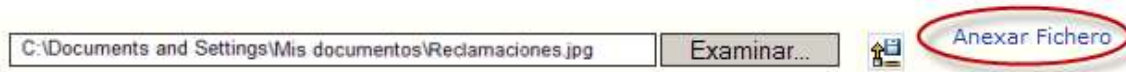


Fig. 37 Anexar fichero

Si desea eliminar un fichero anexo, selecciónelo de la lista y haga clic sobre el botón **Quitar Fichero**

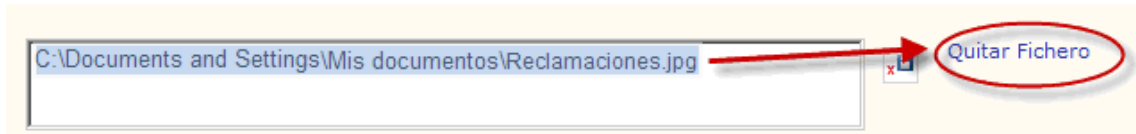


Fig. 38 Quitar fichero

3.2 Firmar y enviar

Una vez completado el formulario, pulsar **Firmar y enviar** que se encuentra en la parte inferior del formulario, o **Volver** si no desea continuar con la acción.

Se mostrará en pantalla una ventana de confirmación de los datos:

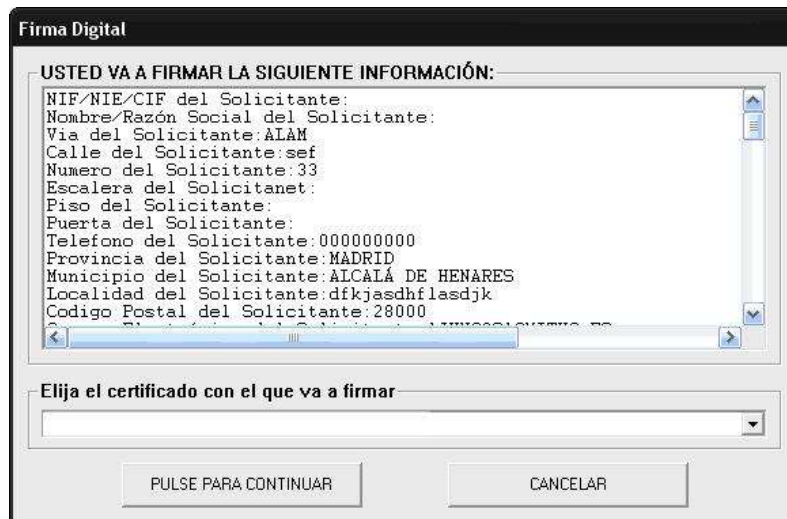


Fig. 39 Ventana de confirmación de los datos

Haga clic sobre **PULSE PARA CONTINUAR** si desea seguir con la acción o **CANCELAR** si no es así.



Si se ha hecho clic sobre el botón **“Pulse para continuar”**, se mostrará la siguiente ventana en la que se indica que la operación se ha inscrito en el Registro Telemático del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el número de identificación de presentación telemática de nuevos proyectos técnicos de infraestructura común de telecomunicaciones.

3.3 Página final

Si el proceso transcurre correctamente llegará a la página en la que se detalla la información relativa al Registro Telemático del Ministerio (Nº de identificación de la inscripción).

La imagen muestra la interfaz de usuario de un portal web. En la parte superior, hay una barra de navegación con el logo del Gobierno de España y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. A la derecha de esta barra, se encuentran los enlaces: [Página principal](#), [Mapa web](#), [Contactar](#), [Bienvenidos](#), [Benvenuto](#), [Benvidos](#), [Onqi Etorri](#) y [Welcome](#). Debajo de estos enlaces, se muestra el texto "telecomunicaciones" y un campo de búsqueda con el texto "Introduzca texto" y un botón "Buscar".

El contenido principal de la página está encabezado por "DENUNCIAS Y RECLAMACIONES". Debajo de este encabezado, se muestra un recibo con el título "Acuse de recibo - Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio". El texto del recibo indica: "Esta reclamación, junto con la copia de los documentos que se acompañan, el día 5 de Febrero del 2010 ha sido inscrita en el Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con el número 20100005001 [input type="text"] Como documento acreditativo de la presentación de la reclamación, IMPRIMASE ESTA PÁGINA.".

Debajo de este texto, se muestra el número de identificación de la reclamación: "Nº IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACION : 114 [input type="text"]".

En la parte inferior del recibo, hay un botón con un icono de descarga y el texto "Descargar fichero validación firma registro".

Fig. 40 Acuse de recibo

3.4 Solicitud SIN certificado digital

En la página de Reclamaciones, en el apartado TRÁMITES SIN CERTIFICADO DIGITAL, pulse sobre **“Formulario de consulta sobre el estado de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones”**

Se visualizará el siguiente formulario:




Fig. 37 Formulario de consulta de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Sin Certificado Digital

3.4.1 Introducción de los datos

Los campos con fondo blanco no son obligatorios, mientras que los de fondo amarillo sí son obligatorios.

3.4.1.1 Datos de contacto

Introduzca los datos en el formulario.

En el campo “Canal de Respuesta”, haga clic sobre el icono  para desplegar la lista de opciones y seleccionar una.



1. DATOS DE CONTACTO

Nombre:

Apellidos:

NIF:

Canal de Respuesta:

Fig. 42 Datos de Contacto

3.4.1.2 Datos de la reclamación

Introduzca el nº de Expediente de la Reclamación que desea solicitar información e indique cualquier aclaración en la caja de texto observaciones.

2. DATOS DE LA RECLAMACIÓN

Nº de Expediente de la Reclamación:

Observaciones: (El número máximo de caracteres es 2000)

Fig. 43 Datos de la Reclamación

Para terminar pulse el botón Enviar

Recibirá una notificación por el canal de respuesta que haya introducido: correo electrónico o Email, como el ejemplo que a continuación se expone:

De: usuariosdetelecomunicaciones@mityc.es Enviado el: miércoles 10/02/2010 11:22

Para: Gonzalez Lopez, Ana Maria

CC:

Asunto: Solicitud recibida

Sr./Sra.

Se ha asignado el número 2010-005 a su solicitud ante el MITYC.

Atentamente,

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

Fig. 44 Notificación del Ministerio de Industria, Energía y Turismo



4 Aportación de documentación adicional

El objetivo de este procedimiento es la Presentación del Listado de las Reclamaciones que permitan Adjuntar Documentación Adicional para reclamaciones previamente presentadas telemáticamente con certificado digital, por el usuario conectado.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Introduzca texto

Derechos del usuario
Cómo reclamar
Presentación Electrónica
Denuncias
Otros Servicios
Datos de contacto de operadores

Está en: **Presentación Electrónica**

Reclamaciones

Trámites con Certificado Digital

Requisitos Técnicos para el acceso de los ciudadanos a través de Internet a los Registros Telemáticos y notificaciones telemáticas del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y sus Organismos Públicos

Formulario de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones:

A través de este formulario, usted puede interponer una reclamación contra un operador. Para ello, debe disponer de certificado de firma electrónica reconocida. Formulario apto sólo para presentar nuevas reclamaciones. Si lo que usted desea es presentar información adicional a una reclamación presentada previamente puede hacerlo mediante el formulario número 3.

Formulario de consulta de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

A través de este formulario, usted puede consultar el estado de tramitación de su/s reclamación/nes interpuestas telemáticamente si dispone de firma electrónica reconocida. No obstante, la consulta vía web sobre el estado de tramitación de las reclamaciones sólo está disponible para aquellas presentadas telemáticamente a partir del 21 de abril del 2007.

Aportación de documentación adicional para reclamaciones previamente presentadas telemáticamente.

A través de este formulario usted puede aportar documentación adicional a una reclamación ya presentada previamente. No obstante, la aportación de documentación adicional sólo está disponible para aquellas reclamaciones presentadas telemáticamente a partir del 21 de abril del 2007. En caso de que usted haya presentado su reclamación en fecha anterior a la indicada o que el cauce de presentación haya sido distinto al telemático usted puede aportar documentación adicional por cualquiera de las vías habilitadas al efecto.

Trámites sin Certificado Digital

Formulario de consulta sobre el estado de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Si considera que ha sido vulnerado alguno de sus derechos en materia de Telecomunicaciones según la Ley 32/2003 [PDF] [221 KB], y desea que se le restituya su derecho, es decir, la devolución de cantidades pagadas o el reconocimiento de algo a lo que usted tiene derecho.

Fig. 45 Enlace a la página de Presentación y Consultas de Reclamaciones

4.1 Solicitud CON certificado digital

Para acceder se pulsará dentro del apartado de TRÁMITES CON CERTIFICADO DIGITAL en el subapartado "Formulario de Aportación de documentación adicional para reclamaciones previamente presentadas telemáticamente":



Se solicitará el código de identificación del certificado del cliente, siempre que el certificado no se encuentre instalado en su ordenador:

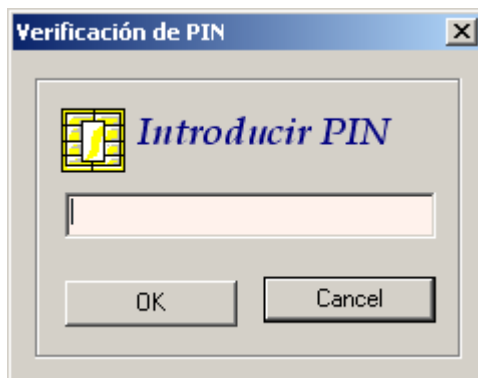


Fig. 46 Solicitud del PIN del certificado de cliente

De este modo se accede a la siguiente pantalla donde se mostrará un listado de las Reclamaciones que permiten Adjuntar Información Adicional, por el usuario conectado.

Se muestra el formulario correspondiente:

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

telecomunicaciones

introduzca texto

LISTADO DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. DATOS DEL CERTIFICADO

NIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

Correo Electrónico:

2. LISTADO DE RECLAMACIONES QUE PERMITEN ADJUNTAR INFORMACIÓN ADICIONAL

Fecha	Registro Electrónico	Tipo reclamado	Operador	Referencia	Estado	Adjuntar Doc
23/05/2008	200800056			RC102180	PENDIENTE INFORME OPERADOR	

1 reg encontrados

Página 1 de 1

(*) Para más información llame al 901 33 66 99

Fig. 47 Formulario de Listado de Reclamaciones que permite Adjuntar Información Adicional



4.1.1 Datos del Certificado

Los campos con fondo blanco no son obligatorios, mientras que los de fondo azul sí son obligatorios.

Si los datos personales están registrados en el sistema informático de la Dirección General de Telecomunicaciones, en el formulario aparecen introducidos todos los datos disponibles sin necesidad de que el usuario rellene los campos.

1. DATOS DEL CERTIFICADO

NIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

Correo Electrónico:

Fig. 48 Datos del certificado

4.1.2 Listado de Reclamaciones que permiten Adjuntar Información Adicional

Los usuarios podrán consultar con el certificado digital, solamente las reclamaciones que permitan adjuntar documentación, o sea que no estén caducadas, finalizadas, etc.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
telecomunicaciones

[Página principal](#) | [Mapa web](#) | [Bienvenidos](#) | [Benvinguts](#) | [Benvidos](#) | [Onqi Etorri](#)

Introduzca texto

LISTADO DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. DATOS DEL CERTIFICADO

NIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

Correo Electrónico:

2. LISTADO DE RECLAMACIONES QUE PERMITEN ADJUNTAR INFORMACIÓN ADICIONAL

Fecha	Registro Electrónico	Típo reclamado	Operador	Referencia	Estado	Adjuntar Doc.
23/09/2009	200900050			RC10218	PENDIENTE INFORME OPERADOR	

Fig. 49 Listado de reclamaciones que permiten adjuntar documentación



4.1.3 Consulta del detalle de la reclamación

Podrá **consultar** la reclamación haciendo clic en el icono

Fecha	Registro Electrónico	Tífo reclamado	Operador	Referencia	Estado	Notificación	Adjuntar Doc.
	01/02/2010 2010000	902333333	FRANCE TELECOM ESPANA, S.A.	RC10000	RESUELTA		

Mostrará el siguiente Formulario en el que podrá Consultar los datos relativos a la Reclamación presentada.



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

telecomunicaciones

Inicio
Solicitud
Noticias
Quiénes
Contacto

Introduzca texto

CONSULTA DE RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. NOTIFICACIONES

Acceso al registro electrónico ←

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NIF: Nombre:

Apellidos:

CIF: Razón Social:

3. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN

Domicilio:

Localidad: Código Postal:

Provincia: Teléfono: Fax: SMS:

Correo electrónico:

4. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN

Teléfono reclamado:

Operador reclamado:

Resumen de la reclamación:

Causa de controversia:
Otros conflictos:

Observaciones:

5. EXPEDIENTE ASOCIADO

Número de referencia:

Estado de Tramitación:
PENDIENTE INFORME OPERADOR (Se ha trasladado al operador el contenido de su reclamación, solicitando a éste que informe de todos y cada uno de los extremos planteados por el reclamante. Una vez recibido el informe se le remitirá por correo para que pueda presentar las alegaciones)

6. TEXTO DE LA RECLAMACIÓN EN FICHERO Y DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

Abrir	Fecha	Nº Registro	Nombre Fichero	Tipo Doc.	Fichero Firma
	18/12/2009	201880000	IE8	ADICIONAL	
	18/12/2009	201880000	iv_7	ADICIONAL	
	13/01/2010	201880000	iv_7	ADICIONAL	
	18/01/2010	201880000	iv_7	ADICIONAL	

7. DATOS SOLICITUD

Esta solicitud, junto con la copia de los documentos que se acompañan, está inscrita en el Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con el número de registro 30090050090933 y fecha del 23/09/2009.
Nº IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD: 99733

Descarga fichero firma

Descarga fichero datos firmados

Descarga fichero validación firma Registro Electrónico

Fig. 50 Datos relativos a la Reclamación presentada.



4.1.3.1 Notificaciones

Si tiene notificaciones, podrá acceder directamente al Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, explicado en el punto 5 del manual [consulta del registro electrónico](#)

4.1.3.2 Datos de Identificación del Reclamante

Aparecerán los datos del certificado digital con el que realizó la reclamación, según se muestra en la siguiente figura:

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE	
NIF:	Nombre:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Apellidos:	
<input type="text"/>	
CIF:	Razón Social:
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Fig. 51 Datos de Identificación del Reclamante

4.1.3.3 Datos relativos a la Notificación

Aparecerán los datos relativos a la Notificación de la Reclamación.

Recibirá por correo electrónico la notificación del Registro Electrónico de Salida del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, informándole sobre su reclamación, en el correo electrónico introducido en el formulario.

3. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACION			
Domicilio:			
<input type="text"/>			
Localidad:	Código Postal:		
<input type="text" value="madrid"/>	<input type="text" value="28444"/>		
Provincia:	Telefono:	Fax:	SMS:
<input type="text" value="MADRID"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo electrónico:			
<input type="text" value="lezi@mityc.es"/>			

Fig. 52 Datos relativos a la Notificación



4.1.3.4 Datos relativos a la Reclamación

Verifique los datos relativos a la reclamación.

4. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN	
Teléfono reclamado	<input type="text"/>
Operador reclamado	FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.
Resumen de la reclamación	sdfasfsaf
Causa de controversia	Contratación no solicitada por el usuario
Observaciones	agfadgrdf

Fig. 53 Datos relativos a la Reclamación

4.1.3.5 Expediente asociado

En este punto se informa del número de referencia asociado al expediente, así como el estado de tramitación en el que se encuentra.

5. EXPEDIENTE ASOCIADO	
Número de referencia	RC10000 <input type="text"/>
Estado de Tramitación	RESUELTA (Se ha dictado ya resolución sobre su reclamación. En breve la recibirá por correo certificado. Si no está de acuerdo con ella, podrá recurrirla conforme se indica en la resolución.)

Fig.54 Número de expediente asociado

4.1.3.6 Documentación Complementaria

Podrá consultar la documentación complementaria que anexó en su día, así como verificar la Fecha, el nº de registro, el nombre del fichero, etc.

También podrá descargarse si lo desea el fichero de firma, haciendo clic en dicho botón.



6. TEXTO DE LA RECLAMACIÓN EN FICHERO Y DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

Abbrir	Fecha	Nº Registro	Nombre Fichero	Tipo Doc.	Fichero Firma
	01/02/2010	20100005	Copia (2) de dni	INICIAL	

Para abrir o guardar el archivo de la documentación complementaria, haga clic en el botón

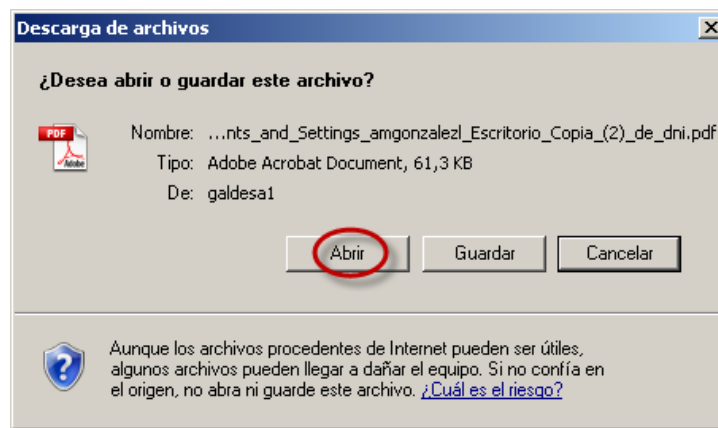


Fig. 55 abrir o guardar el archivo

4.1.3.7 Datos de la Solicitud

Se informa que la solicitud, junto con los documentos asociados, está inscrita en el Registro Electrónico del MITYC, con número de registro, fecha asociada en que se realizó la Reclamación, así como nº de identificación de la solicitud.

7. DATOS SOLICITUD

Esta solicitud, junto con la copia de los documentos que se acompañan, está inscrita en el Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, con el número de registro 20090005 y fecha del 23/09/2009.
Nº IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD: 997




Descarga fichero firma
 Descarga fichero datos firmados
 Descarga fichero validación firma Registro Electrónico

Fig. 56 Fecha y número del Registro telemático de la solicitud

Si el expediente no está en estado cerrado, caducado, etc, al final del formulario aparecerá un nuevo botón **Adjuntar Documentación**, que le permitirá adjuntar documentación haciendo clic en dicho botón.



También podrá descargarse los siguientes ficheros:

-  Descarga fichero firma
-  Descarga fichero datos firmados
-  Descarga fichero validación firma Registro Electrónico

Para volver a la página del Listado de Reclamaciones, haga clic en el botón

Volver

4.1.4 Adjuntar documentación

Desde esta página usted puede ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN ADICIONAL a una reclamación YA PRESENTADA como usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Desde el Listado de Reclamaciones haga clic en el botón Adjuntar Documentación



La imagen muestra la interfaz de usuario de un portal web. En la parte superior, hay un encabezado con el logo del Gobierno de España y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. A la derecha del encabezado, se encuentran los enlaces "Página principal" y "Mapa web", y un campo de búsqueda con el texto "Introduzca texto".

El contenido principal de la página está dividido en dos secciones:

- 1. DATOS DEL CERTIFICADO**: Una serie de campos de entrada para recopilar información personal y empresarial:
 - NIF:
 - Nombre:
 - Apellidos:
 - CIF:
 - Razón Social:
 - Correo Electrónico:
- 2. LISTADO DE RECLAMACIONES QUE PERMITEN ADJUNTAR INFORMACIÓN ADICIONAL**: Una tabla con los siguientes datos:

Fecha	Registro Electrónico	Tífo reclamado	Operador	Referencia	Estado	Adjuntar Doc.
23/09/2009	200900050			RC10218	PENDIENTE INFORME OPERADOR	

Fig. 57 Aportar documentación con certificado digital

Mostrará el siguiente formulario:



GOBIERNO DE ESPAÑA | **MINISTERIO DE INDUSTRIA TURISMO Y COMERCIO** | **SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

telecomunicaciones

Inicio | Registro | Inicio sesión | Contacto | Ayuda | Inicio | Inicio sesión

Introduzca texto

RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Desde esta página usted puede **ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN ADICIONAL** a una reclamación **YA PRESENTADA** como usuario de los servicios de telecomunicaciones.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NIF: Nombre:

APELLIDOS:

CIF: Razón Social:

2. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN

Domicilio de Notificación (Avenida, calle, plaza...):

Localidad: C.P.:

Provincia: Teléfono: Fax: SMS:

Correo electrónico:

3. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN

Teléfono reclamado:

Operador reclamado:

Resumen de la reclamación:

Causa de controversia:

Observaciones:

4. EXPEDIENTE ASOCIADO

Nº de Referencia:

Estado:

5. NUEVOS DOCUMENTOS A ADJUNTAR

Estos documentos pueden ser aportados por el reclamante en cualquier momento, por iniciativa propia, o para responder a un escrito de subsanación o alegaciones.

1. Haga clic en el botón **EXAMINAR** para seleccionar el fichero (.doc, .rtf, .txt, .odf, .wpd, .jpg, .jpeg o .tif), y después haga clic en el botón **ANEXAR FICHERO**.

2. Para eliminar un fichero anexo, selecciónelo de la lista y haga clic en el botón **QUITAR FICHERO**.

Fig. 58 Nuevos documentos a adjuntar a la reclamación



Estos documentos pueden ser aportados por el reclamante en cualquier momento, por iniciativa propia, o para responder a un escrito de subsanación o alegaciones.

Mostrará el detalle del expediente de reclamaciones que haya seleccionado, pudiendo adjuntar nueva documentación a dicha reclamación, como se explica a continuación:

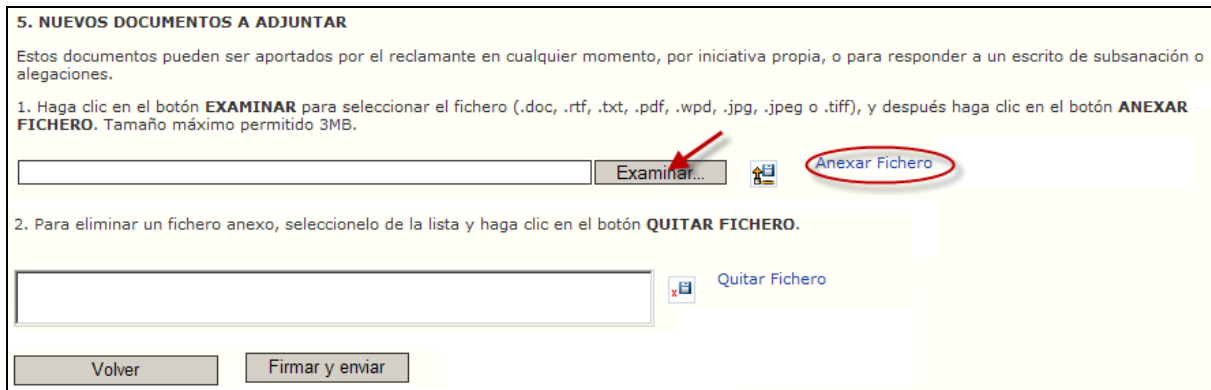


Fig. 59 Nuevos documentos a adjuntar

Haga clic en el botón **Examinar...** se abrirá una ventana para seleccionar el fichero correspondiente, haga clic sobre él y pulse el botón **Abrir**



Fig. 60 Seleccionar fichero

Después en el formulario haga clic en el botón **Anexar Fichero**

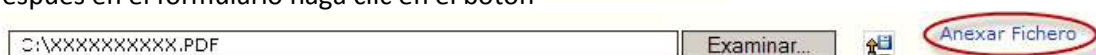


Fig. 61 Anexar el fichero



Si se equivoca o quiere cambiar el fichero, solo tiene que hacer clic con el ratón en el botón [Quitar Fichero](#)



Fig. 62 Quitar la documentación que se adjunta

4.2 Firmar y enviar

Una vez completado el formulario, pulsar [Firmar y enviar](#) que se encuentra en la parte inferior del formulario, o [Volver](#) si no desea continuar con la acción.

Se mostrará en pantalla una ventana de confirmación de los datos:

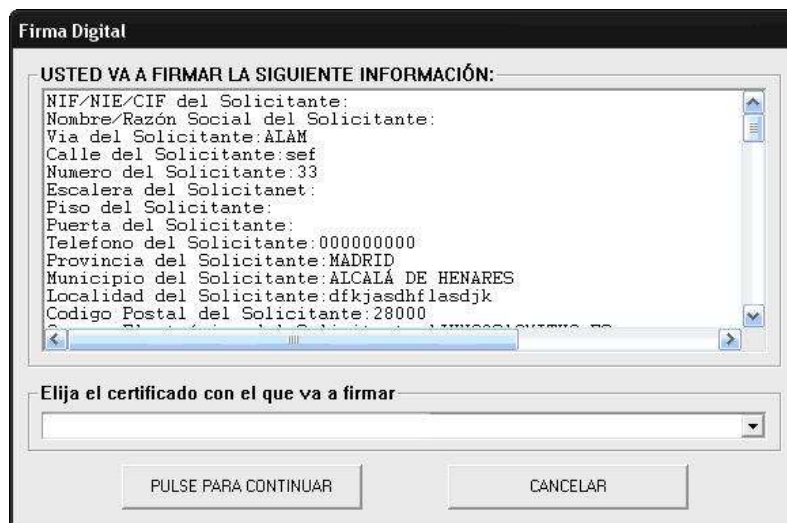


Fig. 63 Ventana de confirmación de los datos

Haga clic sobre [PULSE PARA CONTINUAR](#) si desea seguir con la acción o [CANCELAR](#) si no es así.

Si se ha hecho clic sobre el botón **“Pulse para continuar”**, se mostrará la siguiente ventana en la que se indica que la operación se ha inscrito en el Registro Telemático del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el número de identificación de presentación telemática de nuevos proyectos técnicos de infraestructura común de telecomunicaciones.



4.3 Página final

Si el proceso transcurre correctamente llegará a la página en la que se detalla la información relativa al Registro Telemático del Ministerio (Nº de identificación de la inscripción).



Fig. 64 Acuse de recibo de la Denuncia o Reclamación

5 Acceso al Registro Electrónico

Como se ha explicado en el punto “[4.1.3.1 Notificaciones](#)”, haga clic en el enlace [consulta del registro electrónico](#) para acceder directamente a las Consultas del Registro Electrónico del Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR).

5.1 Formulario de Consultas del Registro Electrónico

Se accederá a la pantalla de Consulta del Registro Electrónico, con los datos personales del certificado digital y los datos que se encuentran en la Sede Electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

<https://oficinavirtual.mityc.es/consultaregistroelectronico/comunnotifsede/comunnotif.aspx>



Fig. 66 Consulta con certificado digital del Registro electrónico

Utilice la [consulta del registro electrónico](#) para volver a leer comunicaciones o notificaciones ya leídas, o para ver qué notificaciones han caducado o han sido rechazadas.



Fig. 67 Consulta del Registro Electrónico



5.1.1 Datos del Registro Electrónico

Mostrará la siguiente imagen:

CONSULTA DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DEL MITYC Hora actual : 13:19

Datos del Interesado
 Nombre y apellidos : NIF :

Datos en el Registro Telemático de MITYC

Todos Expedientes Entradas Salidas

Expedientes

Entradas (entre el 03/02/2009 y el 03/02/2010)

Nº de Registro	Procedimiento	Fecha de Entrada	Asunto	Ver
201000550	3 TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 14:20:29	RECLAMACION - NIF titular de la línea : MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. / Operador : MOVISTAR - TELEFÓNICA	
201000550	3 TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 10:48:34	DENUNCIA - NIF titular de la línea :	
201000550	2 TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 10:48:14	DENUNCIA - NIF titular de la línea :	
201000550	1 TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 10:44:01	DENUNCIA - NIF titular de la línea :	
201000550	3 TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 10:41:00	DENUNCIA - NIF titular de la línea :	
201000550	0 TELCO Denuncias y Reclamaciones	01/02/2010 13:01:48	RECLAMACION - NIF titular de la línea : S.A. / Operador : FRANCE TELECOM ESPAÑA	
201000550	3 TELCO Denuncias y Reclamaciones	01/02/2010 13:00:32	RECLAMACION - NIF titular de la línea : / Operador : YA COM INTERNET_FACTORY	

Número de Registros encontrados: 45 Página 1 de 7

Salidas (entre el 03/02/2009 y el 03/02/2010)

Nº de Registro	Procedimiento	Fecha de Salida	Asunto	Caduca en
201000700	6 TELCO Denuncias y Reclamaciones	03/02/2010 11:17:07	Denuncias CSSTA	-
201000700	3 TELCO Denuncias y Reclamaciones	03/02/2010 11:15:05	Denuncias CSSTA	-
201000700	8 TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 10:37:08	Denuncias CSSTA	-
201000700	5 TELCO Gestión de Expedientes SETSI - Reclamaciones	01/02/2010 10:58:13	Resolución - RC1000 /10	8 días
201000700	4 TELCO Gestión de Expedientes SETSI - Reclamaciones	01/02/2010 10:58:09	Resolución - RC1000 /10	8 días
201000700	3 TELCO Gestión de Expedientes SETSI - Reclamaciones	01/02/2010 10:58:04	Resolución - RC1000 /10	8 días
201000700	2 TELCO Denuncias y Reclamaciones	01/02/2010 10:55:04	Denuncias CSSTA	-

Número de Registros encontrados: 8 Página 1 de 2

Aceptar Notificación [res. certificada]
 Rechazar Notificación [res. certificada]
 Leer Comunicación
 Ver Notificación/Comunicación leída
 Notificación Rechazada

Fig.68 Consulta del Registro Electrónico

5.1.1.1 Entradas

Las entradas corresponden a los procedimientos de Reclamaciones/ Denuncias, que el usuario interpuso en una fecha determinada, así como el asunto de que se trate.



Nº de Registro	Procedimiento	Fecha de Entrada	Asunto	Ver
2010000500	3 TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 14:20:20	RECLAMACION - NIF titular de la línea : / Operador : MOVISTAR - TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.	
2010000500	3 TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 10:48:34	DENUNCIA - NIF titular de la línea :	

Fig. 69 Entradas

Haga clic en el icono lupa . Mostrará el **detalle** del registro que se haya seleccionado, y mostrará los ficheros asociados a la salida, si los hubiera.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

CONSULTA DEL REGISTRO ELECTRÓNICO DEL MITYC
Hora actual : 13:13

Datos del interesado
Nombre y apellidos : NIF :

[Comprobante de firma del registro electrónico](#) [Volver](#)

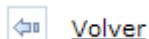
Entrada nº : 201000050000481 de fecha 05/02/2010 09:55:13

Procedimiento : TELCO DENUNCIAS Y RECLAMACIONES
Asunto : RECLAMACION - NIF TITULAR DE LA LINEA : / OPERADOR :
Nº de Expte. :
Lugar presentación : MITYC
Nombre Completo : ANA MARIA NIF :
Razón Social : CIF :

Ficheros asociados a la entrada
No hay ficheros asociados

Fig. 38 Detalle del registro de entrada

Para volver a la pantalla de “Consulta del Registro Telemático”, haga clic en el botón



5.1.1.2 Salidas

Las salidas corresponden a las Notificaciones/Comunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo al usuario.

Informa del nº de registro, Procedimiento, Fecha de salida, Asunto y Caducidad.



Salidas (entre el 03/02/2009 y el 03/02/2010)

Nº de Registro	Procedimiento	Fecha de Salida	Asunto	Caduca en	
201000070000	TELCO Denuncias y Reclamaciones	03/02/2010 11:17:07	Denuncias CSSTA	-	
201000070000	TELCO Denuncias y Reclamaciones	03/02/2010 11:15:05	Denuncias CSSTA	-	
201000070000	TELCO Denuncias y Reclamaciones	02/02/2010 10:37:08	Denuncias CSSTA	-	
201000070000	TELCO Gestión de Expedientes SETSI - Reclamaciones	01/02/2010 15:58:13	Resolución - RC1000 /10	8 días	

Número de Registros encontrados: 8 Página 1 de 2

Aceptar Notificación (req. certificado) Rechazar Notificación (req. certificado) Leer Comunicación Ver Notificación/Comunicación leída Notificación Rechazada

Fig. 71 Detalle Salidas

Los iconos que aparecen corresponden a la siguiente definición:

- Aceptar Notificación (req. certificado)
- Rechazar Notificación (req. certificado)
- Leer Comunicación
- Ver Notificación/Comunicación leída
- Notificación Rechazada

Haga clic en el icono correspondiente:

Salidas (entre el 08/02/2009 y el 08/02/2010)

Nº de Registro	Procedimiento	Fecha de Salida	Asunto	Caduca en	
201000070000385	TELCO Denuncias y Reclamaciones	03/02/2010 11:17:07	Denuncias CSSTA	-	

Mostrará el **detalle** del registro que se haya seleccionado, y mostrará los ficheros asociados a la salida, si los hubiera.



Fig. 72 Detalle del registro de Salida

Para volver a la pantalla de “Consulta del Registro”, haga clic en el botón  [Volver](#)

6 Requisitos de Configuración del Navegador

Con el fin de mejorar la compatibilidad tanto de sistemas operativos como de navegadores, el día 22/03/2010 se modificó el componente de firma de los formularios electrónicos incluidos en este trámite electrónico.

Por favor diríjase a la ficha del trámite para realizar la comprobación de la configuración del navegador con el fichero .PDF de configuración de firma electrónica en el Mityc:

Advertencia: Con el fin de mejorar la compatibilidad tanto de sistemas operativos como de navegadores, el día 28/06/2010 se modificó el componente de firma de los formularios electrónicos incluidos en este trámite electrónico. Manuales de configuración del navegador asociados al nuevo componente:

<https://sede.minetur.gob.es/es-ES/procedimientoselectronicos/Descripcion/RequisitosAppletFirmaElectronica.pdf>



Para otro tipo errores de Configuración, hay que acceder a los Requisitos Técnicos, que se encuentran en el siguiente apartado de la página:




Para acceder directamente haga clic en la siguiente URL:

<https://sede.minetur.gob.es/es-ES/procedimientosselectronicos/Paginas/Requisitostecnicos.aspx>

7 Errores durante el proceso

En caso de producirse cualquier tipo de error, puede solicitar más información rellenando el formulario al efecto disponible en la página Web de los procedimientos telemáticos <https://oficinavirtual.mityc.es/crmformweb/formularios/InfoSia.aspx>

Mostrará el siguiente formulario en el que tendrá que rellenar los Datos del contacto, escribir su consulta y si lo desea, anejar ficheros. Cuando termine haga clic en el botón 

Se muestra el formulario correspondiente:



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

* Campos obligatorios

1. DATOS DE CONTACTO

Número: *
Apellidos: *
e-mail: * Teléfono:

2. CONSULTA

Escriba aquí su consulta * (El número máximo de caracteres es 2000)

3. FICHEROS ADJUNTOS

Si lo desea, puede enviar ficheros informáticos para completar su solicitud de información. El tamaño máximo de estos ficheros es de 3 MB.

1. Haga clic en el botón **EXAMINAR** para seleccionar el fichero (.doc, .rtf, .txt, .odt, .wav, .mpg, .jpg o .tiff), y después haga clic en el botón **ANEXAR FICHERO**.

2. Para eliminar un fichero anexo, selecciónelo de la lista y haga clic en el botón **QUITAR FICHERO**.

Fig. 74 Formulario de Solicitud de Información