

## MODEL DE RECLAMACIÓ/DENÚNCIA

### 1. Identificació de l'establiment

Dia dels fets/ Hora		Nom de l'establiment*	
17 de setembre		TELEFONICA	
Adreça*		Població*	Codi Postal*
c/ Gran Via, 28		MADRID	28013
Nom de l'empresa o raó social		CIF	
TELEFONICA DE ESPAÑA, SAU		A82018474	
Telèfon	Adreça electrònica		

### 2. Identificació de la persona consumidora

Nom i cognoms*		DNI/Passaport*	
Adreça*	Població*	Codi Postal*	
País	Telèfon	Adreça electrònica	

### 3. Fets i circumstàncies de la reclamació/denúncia\*

Que el divendres, 17 de setembre, es va produir un tall del servei de telefonia fixe, mòbil i internet durant 30 hores deixant la població de Sant Hilari i Arbúcies aïllada. Amb el greu perjudici que suposa tan per a usuaris directes, com per la ciutadania en general, ja que repercuteix amb la impossibilitat de contactar amb serveis mèdics i d'emergència, així com per les pèrdues econòmiques que suposa a les empreses del municipi.

### 4. Petició de la persona consumidora\*

Reclamo una actuació imminent, amb les inversions necessàries per part de TELEFONICA DE ESPAÑA, SAU, per solucionar aquesta problemàtica reiterada. Al mateix temps la devolució dels imports cobrats indegudament als usuaris afectats.

### 5. Documents i proves que s'adjunten (factures, tiquets, garanties, fotos, informes, etc...)

a)	b)
c)	d)
Altres	

Data i lloc

Signatura del consumidor/a o usuari/a\*

\* Aquestes dades són camps obligatoris per tramitar la vostra sol·licitud.

Per assessorar-vos sobre consum, truqueu al 012

Cost de la trucada:

- Tarifa plana equivalent a una trucada de 160 segons, segons el cost que hi apliqui la vostra operadora
- Tarifa C, segons BOE núm. 296, del 10 de desembre de 2012 (Resolució de 21 de novembre de 2012).