



MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y EMPRESA

SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
S.G. DE ATENCIÓN AL USUARIO DE
TELECOMUNICACIONES

Nº REGISTRO: 2018920200063054

FECHA REG.: 17/10/2018

N/REF.: INFOR1656/18 /

ASUNTO: Reclamación sobre

LÍNEA TELEFÓNICA ASOCIADA:

OTROS INTERVINIENTES:

Acuso recibo a su escrito de fecha 27-09-2018, mediante el cual pone en conocimiento de esta Secretaría de Estado para el Avance Digital, la existencia de interrupciones, averías en el servicio telefónico de su localidad. Al respecto, le comunico lo siguiente:

El artículo 15 del *Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas*, recoge el derecho a una compensación por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.

El artículo 16 del *Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas*, establece el derecho a ser indemnizado por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet.

En relación con el presente caso, los usuarios pueden presentar reclamación de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo 27 del mencionado *Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo*. Las reclamaciones que se dirijan a esta Secretaría de Estado deberán presentarse de manera individualizada, es decir, una por cada usuario afectado, toda vez que individualizados y personalizados serán los expedientes que se sustancien, los informes que se requieran, así como las resoluciones del Secretario de Estado a que, en su caso, dieran lugar.

Puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones a través del 901.33.66.99 / 911 81 40 45 o a través de la web www.usuariostelegob.es

Madrid, 17 de octubre de 2018

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES,

Ramón Pérez de Vargas Sánchez de Castro
CDAD. PROPIETARIOS POLIG. IND. Y COMERCIAL 1º FASE BERTO A
ANTONIO GÓMEZ CAAMAÑO
RÚA DO COBRE PARCELA A1
15105 CARBALLO
CORUÑA (A)