



MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

SECRETARÍA GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y ORDENACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES
Y SERVICIOS DIGITALES

ANTONIO TOMICO CALVO
Alcalde-Presidente de Armallones
Plaza Don Diego García, s/n
19461 ARMALLONES. GUADALAJARA

Con fecha 17/07/2024, ha tenido entrada en esta Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales escrito del Ayuntamiento de Armallones, provincia de Guadalajara, relativo a una interrupción del servicio de telefonía móvil iniciada el 18/06/2024. Al respecto, le comunico lo siguiente:

Esta Secretaría de Estado ha requerido a Telefónica Móviles España, S.A.U., como concernida en la interrupción de los servicios, para que aporte información lo más precisa posible sobre los hechos acaecidos y las circunstancias que los rodearon, al efecto de valorar el impacto de la referida interrupción. En contestación a dicho requerimiento, el operador informa - se acompaña a la presente- que se produjo una incidencia en el emplazamiento de Armallones a consecuencia de una avería ocasionada de una incidencia de LINEOX. Se realizó subida de cotas de antena y reorientación de parábolas, quedando actualmente operativo el servicio.

Telefónica informa de que se llevarán a cabo las compensaciones que procedan, conforme a la normativa de aplicación. En este sentido, le comunico que el 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 en su artículo 15 el derecho de los usuarios a ser indemnizados por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público. Cuando la cuantía sea superior a un euro, el operador está obligado a practicar la compensación en la siguiente factura, sin necesidad de petición por el cliente. Una vez aguardado un período prudencial, en función de los períodos de facturación del operador, los afectados pueden presentar reclamación individualizada, toda vez que individualizados y personalizados serán también los expedientes que se sustancien. Los usuarios pueden encontrar más información sobre sus derechos y la presentación de reclamaciones en la página web <http://www.usuariostelemco.gob.es> o llamando al teléfono 910305418 o 901336699.

Firmado digitalmente por Francisco Javier Amorós Dorda, Subdirector General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales

c/ Poeta Joan Maragall, 41
28071 Madrid

