

Martiño Noriega Sánchez, Alcalde do concello de Teo, tomando en consideración a grave avaría no servizo telefónico subministrado pola empresa Telefónica padecida por un gran número de veciños e veciñas do concello dende o día 23 de xuño ata polo menos o 4 de xullo e tendo en conta os seguintes feitos:

Que a avaría afectou a gran parte do concello, con maior incidencia nas parroquias de Bamonde, Oza, Lucí, Reis, Cacheira se Calo

Que se ben a empresa subministradora non pode prever a avaría, si é responsable dunha rápida reparación, e que o elevado custo que os cidadáns asumimos todos os meses debe garantir unha rápida solución. Non se entende que en pleno século XXI se manteñan sen servizo de telefonía e ADSL un elevado número de vivendas do concello por período que en moitos casos chegou aos 10 días.

Que durante os días que durou a avaría a información facilitada pola empresa aos usuarios foi escasa e inconcreta sen facilitar datos exactos sobre a previsión de reparación ademais de que a atención ao cliente resulta claramente deficiente cando o interlocutor é unha máquina.

Que no Concello de Teo se recolleron reclamacións escritas dirixidas á empresa pero tamén aos organismos gobernamentais encargados do control da súa actividade e eficacia

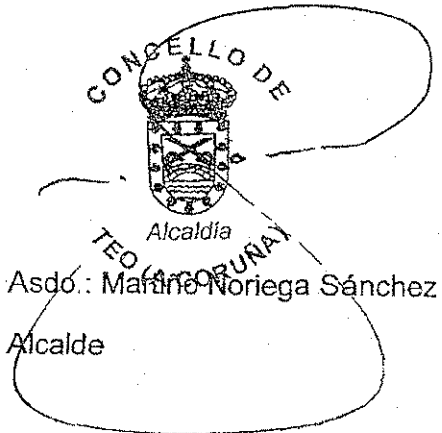
~~Damos traslado da copia das reclamacións recibidas (tamén trasladadas a Telefónica) e solicitamos unha actuación enérxica da Consellería que evite que este tipo de situacións volvan a producirse.~~



CONCELLO DE TEO (A CORUÑA)

Reciba o noso cordial saúdo

Teo, a 4 de xullo de 2014



SR. CONSELLEIRO DE ECONOMÍA E INDUSTRIA
Consellería de Economía e Industria
Edifícios administrativos de San Caetano s/n
15781 Santiago de Compostela



REGISTRO XERAL DA XUNTA DE GALICIA
REGISTRO DO INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO
SANTIAGO DE COMPOSTELA

Data 12/08/2014 10:32:34

SAÍDA 8817 / RX 714082



Ministerio de Industria, Energía y
Turismo
S. E. de Telecomunicaciones y S. I.
IPIT A CORUÑA

Entrada N.º 201490150000278
14/08/2014 11:20:33

Asunto: remisión de documentación

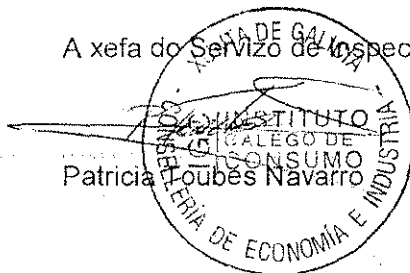
O Concello de Teo puxo en coñecemento deste Instituto Galego de Consumo unha avaría nos servizos de teléfono e ADSL que afectou durante varios días continuados a gran número veciños e polo que varios veciños dese concello presentaron a oportuna reclamación.

Por iso, para os efectos oportunos, remítille copia do escrito e da documentación remitidos polo concello.

Santiago de Compostela, 12 de agosto de 2014

A xefa do Servizo de Inspección, Vixilancia do Mercado e Seguridade dos Produtos

Patricia Toubes Navarro



Ministerio de Industria, Enerxía e Turismo

Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información

Xefatura Provincial

Rúa Ambrosio Feijoo, s/n 3ª planta (edf. principal Correos)

15071 A Coruña





MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGIA
Y TURISMO

Salida

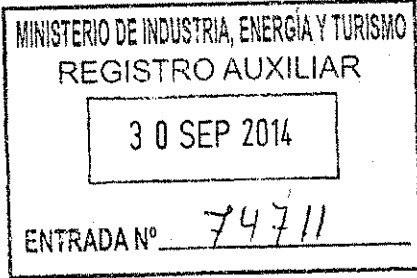
Nº. 201490150000499

14/08/2014 13:29:22

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

DIRECCIÓN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

JEFATURA PROVINCIAL DE INSPECCIÓN DE
TELECOMUNICACIONES EN A CORUÑA



DIRECCION GENERAL DE TELECOMUNICACIONES
Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
SUBDIRECCION GENERAL DE ATENCION AL
USUARIO DE TELECOMUNICACIONES
C/ Capitán Haya 41
28071 MADRID

A los efectos oportunos se acompaña escrito del Instituto Galego de Consumo, remitiendo a su vez, el recibido del Ayuntamiento de Teo sobre una avería del servicio telefónico y de ADSL que afecto a numerosos vecinos de dicho Ayuntamiento.

A Coruña, 14 de agosto de 2014
El Jefe Provincial,

Fdo.: Oscar Valcárcel Rodríguez



CLAVE DE IDENTIFICACIÓN DE SU EXPEDIENTE.: RC1027038/14

ASUNTO: Reclamación sobre Otros

S/REF.: reclamación de [REDACTED]

OTROS INTERVINIENTES:

MOTIVO DEVOLUCIÓN: FALTA DE TRADUCCIÓN DEL ESCRITO DE RECLAMACIÓN

Con fecha 30-09-2014 ha tenido entrada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, su reclamación contra SIN.

Conforme al artículo 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se establece lo siguiente:

“b) La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano.”

No cumpliendo su reclamación, de la cual remitimos copia, con el mencionado requisito, se requiere a usted para que, en el plazo de diez días, remita nuevamente su solicitud **debidamente traducida al castellano**.

Transcurrido dicho plazo sin cumplimentar lo anteriormente solicitado se procederá, de conformidad con lo establecido en el artículo 71 (subsanción y mejora de la solicitud), de la citada Ley 30/1992, al archivo del expediente, por considerar que ha desistido de su reclamación.

Examinada inicialmente, su reclamación, se le informa de que, conforme al artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece que las solicitudes de iniciación del procedimiento administrativo deberán contener:

“b) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.”

No cumpliendo su reclamación, cuya de la cual remitimos copia, con el mencionado requisito, se requiere a usted para que, en el plazo de diez días, remita nuevamente su solicitud **concretando, con toda claridad los hechos, razones y petición que fundamentan su reclamación**.

En el momento en que se reciba la documentación que se le requiere mediante este escrito, se abrirá un plazo de seis meses para dictar y notificar la resolución del procedimiento, y se solicitará informe a SIN. Transcurrido dicho plazo sin que haya recaído resolución, se podrá entender desestimada su reclamación.

En el caso de que su reclamación se refiera a conceptos facturados y **no haya adjuntado ya copia de las facturas**, deberá remitir, en el plazo de diez días, una copia íntegra de las mismas, indicando el concepto reclamado o las llamadas no reconocidas.

Se ruega que en las próximas comunicaciones que Vd. dirija a este Servicio, relativas a su reclamación, haga cita de la **clave de identificación de su expediente**. Asimismo, si durante la tramitación del presente expediente se produjese alguna **modificación en el domicilio a efectos de notificaciones** por Vd. facilitado, ruego nos lo comunique lo antes posible.

Madrid, 17 de octubre de 2014

EL SECRETARIO DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN

P.D. (Orden IET 875/2013, de 16 de mayo) el Director General de Red.es