

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD DE LA WEB DE ACPUA

Conforme al Art. 13 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público el procedimiento de reclamación es el siguiente:

1. Si una vez realizada una solicitud de información accesible o queja, ésta hubiera sido desestimada, no se estuviera de acuerdo con la decisión adoptada, o la respuesta no cumpliera los requisitos contemplados en el artículo 12.5, la persona interesada podrá iniciar una reclamación para conocer y oponerse a los motivos de la desestimación, instar la adopción de las medidas oportunas en el caso de no estar de acuerdo con la decisión adoptada, o exponer las razones por las que se considera que la respuesta no cumple con los requisitos exigidos.
Igualmente se podrá iniciar una reclamación en el caso de que haya transcurrido el plazo de veinte días hábiles sin haber obtenido respuesta.
2. Dicha reclamación deberá ser presentada y registrada conforme a los requisitos establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
La reclamación deberá dirigirse a la Unidad responsable de accesibilidad de ese ámbito competencial, o si la respuesta se hubiera realizado desde la propia Unidad responsable de accesibilidad, al superior jerárquico de ésta.
3. Las entidades obligadas deberán incluir en la declaración de accesibilidad la Unidad a la cual elevar las reclamaciones junto con el enlace al sistema de registro en el que se deberá realizar dicha reclamación.
4. Recibida la reclamación, la Unidad responsable de atenderla deberá responder a la persona interesada en el plazo máximo de dos meses.
5. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la reclamación. Transcurrido dicho plazo sin que la persona interesada haya realizado las aclaraciones oportunas, se continuará con la tramitación de la reclamación.
6. Transcurrido el plazo máximo para resolver la reclamación sin que se haya notificado la resolución de la misma, se entenderá que la reclamación ha sido desestimada.