

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN sobre la Declaración de Accesibilidad**

El artículo 13 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público informa que:

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.

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 Jurídica de HECANSA a través del correo electrónico [hecan@hecan.com](mailto:hecan@hecan.com).

HECANSA, una vez recibida la reclamación, deberá responder a la persona interesada en el plazo máximo de dos meses.

Ha de saber que 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.

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.

Enlace al artículo 13 del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-12699&p=20190812&tn=1#ar-13>