

## JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES



### Carta de Servicios de Atención al Ciudadano



2019-2022

|  |           |
|--|-----------|
| <b>I. PRESENTACIÓN .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1. Órgano responsable de la Carta de Servicios .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2. Fines de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3. Relación de los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones. ....</b>                                | <b>6</b>  |
| <b>4. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones. ....</b> | <b>8</b>  |
| <b>5. Formas de participación a través del servicio de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.....</b>                        | <b>9</b>  |
| <b>6. Quejas y sugerencias sobre la atención al ciudadano realizada desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones. ....</b>                             | <b>10</b> |
| <b>7. Normativa reguladora.....</b>  | <b>11</b> |
| <i>Normativa general</i> .....   | 11        |
| <i>Normativa específica</i> .....  | 12        |
| <b>III. COMPROMISOS DE CALIDAD.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>1. Compromisos de calidad ofrecidos por el área de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.....</b>                         | <b>13</b> |
| <b>2. Indicadores de calidad.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>3. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección ambiental y de seguridad y salud laboral ..</b>   | <b>14</b> |
| <i>Medidas que facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de la prestación</i> .....  | 14        |
| <i>Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral</i> .....   | 14        |



|  |           |
|--|-----------|
| 4. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos y modos de formular las reclamaciones. .... | 15        |
| <b>IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b> .....  | <b>15</b> |
| 1. Datos de contacto de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones .....                       | 15        |
| 2. Datos de contacto de la unidad responsable de la Carta de Servicios .....                                       | 17        |



# **CARTA DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES 2019-2022**

## **I. PRESENTACIÓN**

---

El objetivo de esta Carta de servicios es hacer visible el compromiso de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información con el desarrollo de los servicios de atención al ciudadano relacionados con las telecomunicaciones realizados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones y con la calidad de los mismos. En este sentido, en este documento se dan a conocer:

- Las funciones de atención al ciudadano que realizan las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.
- Los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio.
- Las formas de colaboración para la mejora de este servicio, así como las condiciones en las que se presta el mismo.
- Los compromisos ofrecidos.

Al mismo tiempo, sirve para:

- Ofrecer una mayor transparencia en la gestión y en la prestación de los servicios de atención al ciudadano.
- Evaluar y mejorar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.
- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio de atención al público ofrecido desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.
- Promover la participación ciudadana.
- Fomentar el compromiso de los profesionales de las Jefaturas con la cultura de la calidad de los servicios.

En definitiva, la publicación de esta Carta de servicios de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones y el desarrollo de los compromisos que comporta, contribuirá a la mejora continua de la calidad y a aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios de información que se prestan desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.



## II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

---

### 1. Órgano responsable de la Carta de Servicios

El Órgano responsable e impulsor de esta Carta de Servicios es la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información. Esta Dirección General está adscrita a la Secretaría de Estado de Avance Digital, en conformidad con lo establecido en el *Real Decreto 1046/2018, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Economía y Empresa*.

La Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones tiene, entre otras competencias, la función de coordinar las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones según se indica en el mencionado Real Decreto 1046/2018.

### 2. Fines de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones (JPIT) son unidades orgánicamente dependientes de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y funcionalmente de la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones, que es la encargada de su coordinación. Están ubicadas en las capitales de las provincias y en las ciudades de Ceuta y Melilla y son, por ello, el departamento ministerial más próximo para prestar atención a los ciudadanos en materia de telecomunicaciones.

Las actividades que realizan las Jefaturas Provinciales son muy variadas y todas ellas están relacionadas con la gestión y el control de los servicios de telecomunicaciones. De la labor que realicen depende, en parte, que los servicios de telecomunicaciones a los que acceden los ciudadanos funcionen adecuadamente.

Para que las telecomunicaciones puedan funcionar y, por lo tanto, la sociedad pueda beneficiarse de sus ventajas, son necesarios unos complejos mecanismos, desconocidos para la mayoría de las personas, a través de los cuales, en un pequeño terminal, por ejemplo, se puede oír y observar a un interlocutor; ver programas de televisión o vídeos; recibir noticias; navegar por Internet, o realizar operaciones bancarias. Detrás de ese terminal, hay un mundo de redes interconectadas, sistemas de transmisión y conmutación, circuitos, protocolos, señalizaciones, interfaces, o digitalizaciones que lo hacen posible, y en el que la Dirección General de Telecomunicaciones y, en concreto, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones juegan un papel fundamental.

En particular, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones realizan actuaciones relacionadas con el análisis de los proyectos técnicos de las estaciones radioeléctricas, y con la autorización para la puesta en servicio de las mismas, comprobando que toda estación autorizada funciona de acuerdo con los parámetros técnicos aprobados por la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y cumple la normativa vigente.

También realizan comprobaciones técnicas de emisiones radioeléctricas para, por un lado, identificar, localizar y eliminar interferencias perjudiciales o perturbaciones en los sistemas de radiocomunicación, así como para detectar emisiones no autorizadas y, por otro, para verificar el cumplimiento de los niveles de



exposición radioeléctrica. Este último aspecto tiene gran importancia dado que está relacionado con la protección de la salud del público en general.

Al margen de las labores asociadas al dominio público radioeléctrico, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones desarrollan actividades relacionadas con las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones supervisando que estas instalaciones cumplen con la normativa vigente.

Por otro lado, realizan una constante labor de vigilancia del mercado español, para asegurar que los equipos y sistemas de telecomunicaciones comercializados y puestos en servicio, cumplen todos los requisitos esenciales establecidos en las Directivas de nuevo enfoque del mercado interior europeo.

Además de estas labores, que se podrían clasificar como operativas, también realizan actividades de representación y de colaboración con otros departamentos administrativos: Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno, Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, o la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, entre otros.

Finalmente, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones prestan un servicio de información al ciudadano, en relación a todas las competencias que tiene encomendadas la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

El servicio de atención especializado en telecomunicaciones destinado al ciudadano y prestado desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones es complementario al prestado por el Área de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Economía y Empresa, y constituye el objeto de esta carta.

### **3. Relación de los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.**

De todas las actividades desarrolladas por una Jefatura Provincial de Inspección de Telecomunicaciones, esta carta de servicios se centra en la atención al ciudadano que se realiza desde estos órganos periféricos, y en concreto, en las labores de asesoramiento, gestión y resolución de consultas y peticiones de información que los ciudadanos plantean en materias que son competencia de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

En relación con estos aspectos, en las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se realizan las siguientes funciones:

#### **1. Información sobre telecomunicaciones**

En las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se atenderá la demanda de información de los ciudadanos prestando asesoramiento de carácter administrativo, técnico o jurídico, sobre aspectos que dependan directamente del trabajo de las Jefaturas, en dos áreas diferentes:

- Aspectos de carácter general relacionados con las telecomunicaciones, como por ejemplo:
  - La explotación de las redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.
  - Los operadores de los servicios públicos de comunicaciones electrónicas.



- Las obligaciones de servicio público y del servicio universal.
  - El despliegue de redes de telecomunicaciones en el dominio público y privado.
  - El secreto de las comunicaciones.
  - Las infraestructuras comunes de telecomunicaciones en los edificios, excepto en la comunidad autónoma de Cataluña.
  - Los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.
  - Los niveles de exposición a las emisiones radioeléctricas ocasionados por equipos o sistemas de telecomunicación.
  - La inspección y el régimen sancionador en las telecomunicaciones.
  - El registro de empresas instaladoras de telecomunicación.
  - El uso del dominio público radioeléctrico.
- Expedientes administrativos

En este caso, las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones orientarán sobre aspectos relacionados con los expedientes administrativos de telecomunicaciones y darán información a aquellos ciudadanos que tengan la condición de interesados, salvo en aquellos expedientes que hayan sido tramitados a través de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicación.

En caso de que el ciudadano requiera una copia, compulsada o no, de los documentos de un expediente en el que tiene la condición de interesado se aplicarán las tasas correspondientes.

## 2. Asesoramiento en la presentación de trámites de telecomunicación

Desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se dará apoyo a los ciudadanos para la presentación de la documentación necesaria en la realización de los diferentes trámites administrativos en el ámbito de las telecomunicaciones.

## 3. Tramitación de expedientes de radioaficionados

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de las Telecomunicaciones se encargan de orientar, tramitar y resolver cuestiones y expedientes de radioaficionados, clasificados en lo relativo al uso del dominio público radioeléctrico como de uso especial, según la Ley 9/2014, de 9 de mayo, *General de Telecomunicaciones*, por sus objetivos de intercomunicación entre personas que se interesan por la experimentación técnica y de propagación radioeléctrica sin ánimo de lucro.

## 4. Información sobre emisiones radioeléctricas

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de las Telecomunicaciones orientarán a los ciudadanos en aspectos relativos a los niveles de exposición a las emisiones radioeléctricas y realizarán todas las actuaciones complementarias necesarias, que permitan asegurar que dichos niveles se encuentran



dentro de los límites establecidos en la normativa de protección sanitaria frente a estas emisiones.

#### 5. Detección de interferencias perjudiciales

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de las Telecomunicaciones tienen entre sus funciones la detección, localización e identificación de las interferencias perjudiciales y perturbaciones, que pueden surgir como consecuencia del uso intensivo que se realiza del dominio público radioeléctrico, y que pueden ser detectadas por los ciudadanos.

### **4. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.**

Los ciudadanos ostentan los derechos reconocidos en los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, *del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

De conformidad con estos preceptos, los ciudadanos con acceso a este servicio de información tienen derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de una solicitud realizada a la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información en la que el ciudadano tenga la condición de interesado. En caso de reclamaciones sobre telecomunicaciones deben dirigirse directamente a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (a través de los números de teléfono 968 010 362 y 901 33 66 99 o mediante de la página web <http://www.usuariostelegob.es>).

Para ambos casos deberá facilitarse el número de expediente administrativo.

- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- No presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- No presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas, siempre que se facilite información suficiente para su localización y manifieste expresamente y por escrito su consentimiento a que tales documentos sean requeridos por la dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.
- Formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.





- Cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos previstos en el artículo 98.2.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Ejercer los derechos anteriormente relacionados por medios electrónicos, en los términos siguientes:

- Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## **5. Formas de participación a través del servicio de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.**

Las personas que utilicen el servicio de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones podrán consultar asuntos relacionados con los servicios que son competencia de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de las siguientes maneras:

1. Presencialmente en la sede de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

Este servicio se presta en cada una de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones. Las consultas se realizarán directamente al personal de la Jefatura.

2. Mediante un escrito dirigido a las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

Las consultas escritas pueden remitirse por correo postal o electrónico directamente a las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

El empleo de los medios electrónicos requiere siempre el uso de la firma electrónica del Interesado en



aquellas cuestiones en las que se requiera la condición de interesado.

En el caso de que las consultas sean de carácter general, las solicitudes o consultas anónimas o presentadas por correo electrónico sin firma electrónica, podrían ser tenidas en cuenta a efectos internos o estadísticos.

3. A través de una llamada telefónica realizada directamente a las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.

Esta modalidad de servicio se relaciona con la respuesta a las cuestiones generales sobre los trámites relacionados con la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

Los datos para ponerse en contacto con las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se encuentran al final de esta Carta.

Con independencia de esto y de manera general, los ciudadanos podrán colaborar en la mejora de los servicios que presta la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información presentando iniciativas:

- Presencialmente en la sede del Dirección General de Telecomunicaciones, situada en la calle Poeta Joan Maragall número 41 de Madrid.
- Por escrito, ya sea mediante correo electrónico, fax o carta, a la citada Dirección General.
- A través de las distintas opciones que se incluyen en la página web del Ministerio.
- Telefónicamente a través del teléfono información general de dicho Ministerio o del teléfono de información 060 de la Administración General del Estado.
- En la forma prevista en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, *del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

## **6. Quejas y sugerencias sobre la atención al ciudadano realizada desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.**

Una de las formas en las que los ciudadanos pueden colaborar con la Administración es mediante la presentación de quejas o sugerencias.

Las quejas y sugerencias tienen un tratamiento especial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, *por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*. En base a este marco general, las quejas serán trasladadas a una unidad específica que se ocupa de su gestión y se encuentra situada en el paseo de la Castellana, 162, Planta-9ª, 28071 Madrid.

Estas quejas y sugerencias deberán estar firmadas para poder ser consideradas como tales. Las quejas y sugerencias anónimas o presentadas por correo electrónico sin firma digital no surtirán efectos respecto a la contestación al interesado, pero sí podrán ser tenidas en cuenta a efectos internos o estadísticos.

El plazo para que la Unidad conteste al interesado, informándole de las actuaciones realizadas por la



presentación de su queja o sugerencia es de 20 días hábiles. En caso de no recibir contestación, el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Economía y Empresa, de acuerdo con el artículo 16.3 del Real Decreto 951/2005.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

La presentación de quejas se puede realizar de las siguientes formas:

- Presencialmente en el Registro General del Ministerio de Economía y Empresa, situado en el Paseo de la Castellana 162 de Madrid.
- Electrónicamente en la sede electrónica del Ministerio de Economía y Empresa través del formulario disponible en la web del Ministerio [https://serviciosede.mineco.gob.es/FB/HomeQuejas.aspx?control=124\\_QS](https://serviciosede.mineco.gob.es/FB/HomeQuejas.aspx?control=124_QS).
- Por correo postal, dirigiendo el formulario al

Ministerio de Economía y Empresa,  
Paseo de la Castellana 162 de Madrid  
28071 Madrid.

En todos los casos se debe utilizar el formulario de quejas y sugerencias disponible: <https://sede.mineco.gob.es/stfls/sede/Ficheros/formularioquejasysugerencias.pdf>.

Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado. Asimismo, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen en la formulación de sus quejas y sugerencias.

No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que susciten los ciudadanos.

## **7. Normativa reguladora.**

### ***Normativa general***

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, *de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*. (BOE núm. 294, de 6 de diciembre).

Ley 40/2015, de 1 de octubre, *de Régimen Jurídico del Sector Público* (BOE núm. 236, de 2 de octubre).

Ley 39/2015, de 1 de octubre, *del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, *de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* (BOE núm. 295 de 10 de diciembre).



Ley 59/2003, de 19 de diciembre, *de firma electrónica* (BOE núm. 304, de 20 de diciembre).

Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, *por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos* (BOE núm.278, de 18 de noviembre).

Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, *por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado* (BOE núm. 211, de 3 de septiembre).

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, *por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano* (BOE núm. 55, de 4 de marzo).

### **Normativa específica**

Ley 9/2014 de 9 de mayo, *General de Telecomunicaciones*.

Real Decreto 123/2017, de 24 de febrero, *por el que se aprueba el Reglamento sobre el uso del dominio público radioeléctrico*.

Real Decreto 186/2016, de 6 de mayo, *por el que se regula la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos*.

Real Decreto 188/2016, de 6 de mayo, *por el que se aprueba el Reglamento por el que se establecen los requisitos para la comercialización, puesta en servicio y uso de equipos radioeléctricos, y se regula el procedimiento para la evaluación de la conformidad, la vigilancia del mercado y el régimen sancionador de los equipos de telecomunicación*.

Real Decreto 805/2014, de 19 de septiembre, *por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la televisión digital terrestre*.

Real Decreto 244/2010, de 5 de marzo, *por el que se aprueba el Reglamento regulador de la actividad de instalación y mantenimiento de equipos y sistemas de telecomunicación*.

Real Decreto 964/2006, de 1 de septiembre, *por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de radiodifusión sonora en ondas métricas con modulación de frecuencia*.

Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, *por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios*.

Real Decreto 439/2004, de 12 de marzo, *por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la televisión digital local*, modificado por el Real Decreto 2268/2004, de 3 de diciembre.

Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, *por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas*.

Orden ETU/1033/2017, de 25 de octubre, *por la que se aprueba el cuadro nacional de atribución de frecuencias*.

Orden ITC/1142/2010, de 29 de abril, *por la que se desarrolla el Reglamento regulador de la actividad de instalación y mantenimiento de equipos y sistemas de telecomunicación, aprobado por el Real Decreto*



244/2010, de 5 de marzo.

Orden CTE/23/2002, de 11 de enero, por la que se establecen condiciones para la presentación de determinados estudios y certificaciones por operadores de servicios de radiocomunicaciones.

### III. COMPROMISOS DE CALIDAD

---

#### 1. Compromisos de calidad ofrecidos por el área de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones

Los Servicios de Información y Atención al Ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones se realizan con los siguientes niveles de calidad:

- El 90% de las consultas presenciales se atenderán, dando al interesado directamente respuesta a su consulta o indicándole los pasos a seguir, antes de 10 minutos. El 10% restante serán atendidas en 15 minutos.
- El 90% de las consultas telefónicas se atenderán en 2 minutos. El 10% restante serán atendidas en 5 minutos.
- El 90% de las consultas, bien sean a través de medios postales o electrónicos siempre que estén identificadas correctamente con los datos del interesado, se contestarán informando de las actuaciones realizadas en un plazo inferior a 20 días hábiles desde su presentación. El otro 10% será contestado en un plazo inferior a 30 días.
- El 90% de los procedimientos de autorización para realizar la instalación de una estación fija de radioaficionado se iniciarán en menos de 9 días hábiles. El 10% restante se iniciarán en 10 días hábiles.

#### 2. Indicadores de calidad

Los indicadores que se utilizarán para el control de la calidad realmente prestada son los siguientes:

Información presencial

- ✓ Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 10 minutos.
- ✓ Porcentaje de ciudadanos atendidos en menos de 15 minutos.

Información telefónica

- ✓ Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 2 minutos
- ✓ Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 5 minutos.

Información escrita convenientemente identificada



- ✓ Porcentaje de consultas contestadas antes de 20 días hábiles.
- ✓ Porcentaje de consultas contestadas antes de 30 días hábiles.

#### Solicitudes de radioaficionado

- ✓ Porcentaje de procedimientos de autorización para realizar la instalación de una estación de radioaficionado iniciados en menos de 9 días hábiles.
- ✓ Porcentaje de procedimientos de autorización para realizar la instalación de una estación de radioaficionado iniciados en menos de 10 días hábiles

Todos porcentajes anteriores se calcularán sobre el total de eventos atendidos para cada modalidad, durante los últimos cinco días laborables de los meses de abril y octubre. En el caso de hubiera alguna fiesta, se elegirá la semana de cinco días hábiles inmediatamente anterior.

### **3. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección ambiental y de seguridad y salud laboral**

#### ***Medidas que facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de la prestación***

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones ejercen sus funciones cumpliendo la normativa vigente, lo que garantiza el trato igualitario entre todos los ciudadanos. Todos los servicios se prestan conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios a ningún individuo o sector concreto.

El personal que presta servicio actúan de acuerdo a los principios de integridad, imparcialidad, objetividad, transparencia en la gestión, receptividad, responsabilidad profesional y servicio a los ciudadanos.

Por ello, los empleados públicos se guían por las siguientes reglas de atención al ciudadano:

- Se identificarán, dirigiéndose a él con amabilidad y cortesía.
- Le escucharán con atención.
- Utilizarán un lenguaje administrativo fácilmente comprensible y no sexista.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada.
- Le despedirán con amabilidad.

#### ***Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral***

En el Ministerio de Economía y Empresa existe una apuesta decidida por la mejora de la calidad de los servicios que ofrece a los ciudadanos y que se refleja a través de distintas iniciativas que tienen como objetivo la prestación de un servicio de calidad con los menores costes económicos, medioambientales y sociales.

Entre las medidas directas de promoción de la calidad de los servicios cabe destacar el impulso que se ha dado a la administración electrónica, la reducción de tiempos de tramitación y de espera, la simplificación



de procedimientos, la supresión de trámites no esenciales y los resultados conseguidos en materia de accesibilidad.

Consciente de la importancia del respeto al medio ambiente, el Ministerio ha tomado distintas medidas de gestión en varios apartados: ahorro energético (ahorro general de energía, alumbrado, climatización, agua, ahorro energético en el uso de equipos de oficina...), reducción de papel y contratación pública con criterios medioambientales.

Para el fomento de entornos de trabajo más seguros y saludables, cabe señalar la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, basado en el modelo establecido por la Resolución de la Secretaría de Estado de las Administraciones Públicas (SEAP) de 17 de febrero de 2004, que además de garantizar el cumplimiento estricto de la Ley en esta materia (evaluaciones de riesgos, vigilancia de la salud, información y formación, entre otros) permite integrar la prevención con el resto de sistemas de gestión y calidad de las Jefaturas.

#### **4. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos y modos de formular las reclamaciones.**

Los ciudadanos que utilicen los servicios recogidos en esta Carta de Servicios podrán formular reclamaciones en caso de incumplimiento de los compromisos de calidad en ella establecidos a la unidad responsable de la misma en cada Jefatura.

El titular de la Jefatura que haya incurrido en algún incumplimiento de los compromisos recogidos en esta Carta de Servicios, contestará por escrito al interesado mediante una carta de disculpas.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## **IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

---

### **1. Datos de contacto de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones**

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones tienen disponible al público el horario de atención presencial y telefónica de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Las direcciones postales, los correos electrónicos y los teléfonos de atención son los siguientes:

| Código | Provincia   | Dirección                     | Código Postal     | Correo electrónico   | Teléfono    |
|--------|-------------|-------------------------------|-------------------|--|-------------|
| 02     | Albacete    | C/ Rosario, 19 - 1ª Planta    | 02001<br>Albacete | <a href="mailto:JPalbacete@mineco.es">JPalbacete@mineco.es</a>     | 967 550 649 |
| 03     | Alicante    | Plza. de la Montañeta, 5      | 03001 Alicante    | <a href="mailto:JPalicante@mineco.es">JPalicante@mineco.es</a>     | 965 123 937 |
| 04     | Almería     | Paseo de Almería Nº 41 - Bajo | 04001 Almería     | <a href="mailto:JPalmeria@mineco.es">JPalmeria@mineco.es</a>       | 950 281 050 |
| 01     | Araba/Álava | C/ Olaguibel, 1 - 2ª Planta   | 01001 Vitoria     | <a href="mailto:JParabaAlava@mineco.es">JParabaAlava@mineco.es</a> | 945 254 055 |



| Código | Provincia      | Dirección   | Código Postal                      | Correo electrónico   | Teléfono    |
|--------|----------------|---|------------------------------------|--|-------------|
| 33     | Asturias       | Plaza del Sol, 8 - 1º   | 33009 Oviedo                       | <a href="mailto:JPasturias@mineco.es">JPasturias@mineco.es</a>       | 985 211 290 |
| 05     | Ávila          | Avda. de los Hornos Caleros, 1 - 3ª                                 | 05003 Ávila                        | <a href="mailto:JPavila@mineco.es">JPavila@mineco.es</a>             | 920 352 565 |
| 06     | Badajoz        | Avda. Europa, 1 - 8ª Planta   | 06004 Badajoz                      | <a href="mailto:JPbadajoz@mineco.es">JPbadajoz@mineco.es</a>         | 924 200 576 |
| 07     | Balears, Illes | C/ Felicià Fuster, 7  | 07006 Palma<br>Mallorca            | <a href="mailto:JPbaleares@mineco.es">JPbaleares@mineco.es</a>       | 971 466 702 |
| 08     | Barcelona      | C/ Marquesa, 12   | 08003<br>Barcelona                 | <a href="mailto:JPbarcelona@mineco.es">JPbarcelona@mineco.es</a>     | 932 689 150 |
| 48     | Bizkaia        | Gran Vía Diego Lopez de Haro, 50                                    | 48011 Bilbao                       | <a href="mailto:JPBizkaia@mineco.es">JPBizkaia@mineco.es</a>         | 944 277 621 |
| 09     | Burgos         | C/ Juan Ramón Jiménez, 8 - 1ª Planta                                | 09007 Burgos                       | <a href="mailto:JPburgos@mineco.es">JPburgos@mineco.es</a>           | 947 475 140 |
| 10     | Cáceres        | Avda. Primo de Rivera, 2 - 3ª Planta                                | 10001 Cáceres                      | <a href="mailto:JPcaceres@mineco.es">JPcaceres@mineco.es</a>         | 927 626 970 |
| 11     | Cádiz          | Avda. Ana de Viya, 5 - 3ª Planta                                    | 11007 Cádiz                        | <a href="mailto:JPadiz@mineco.es">JPadiz@mineco.es</a>               | 956 292 970 |
| 39     | Cantabria      | C/ Vargas, 53 - 10ª Planta  | 39010<br>Santander                 | <a href="mailto:JPcantabria@mineco.es">JPcantabria@mineco.es</a>     | 942 370 512 |
| 12     | Castellón      | Avda. Casalduch, 37 - Bajo<br>(esquina C/ Ceramista Guallart Carpi) | 12005<br>Castellón                 | <a href="mailto:JPcastellon@mineco.es">JPcastellon@mineco.es</a>     | 964 723 392 |
| 13     | Ciudad Real    | C/ Alarcos, 21  | 13001 Ciudad<br>Real               | <a href="mailto:JPciudadreal@mineco.es">JPciudadreal@mineco.es</a>   | 926 200 542 |
| 14     | Córdoba        | Avda. Mozárabes, 1  | 14011 Córdoba                      | <a href="mailto:JPcordoba@mineco.es">JPcordoba@mineco.es</a>         | 957 230 899 |
| 15     | Coruña, A      | C/ Ambrosio Feijoo, s/n - 3ª Planta                                 | 15001 A<br>Coruña                  | <a href="mailto:JPacoruna@mineco.es">JPacoruna@mineco.es</a>         | 981 140 796 |
| 16     | Cuenca         | C/ Cervantes, 2 - 2ª Planta   | 16001 Cuenca                       | <a href="mailto:JPcuenca@mineco.es">JPcuenca@mineco.es</a>           | 969 241 404 |
| 20     | Gipuzkoa       | Plaza Pio XII, 6. 3ª Planta   | 20010<br>Donostia-<br>S. Sebastián | <a href="mailto:JPgipuzkoa@mineco.es">JPgipuzkoa@mineco.es</a>       | 943 396 444 |
| 17     | Girona         | Gran Vía Jaume I, 47 - 3ª Planta                                    | 17001 Girona                       | <a href="mailto:JPgirona@mineco.es">JPgirona@mineco.es</a>           | 972 220 944 |
| 18     | Granada        | Plza. de los Campos, 4 - 3ª Planta                                  | 18009 Granada                      | <a href="mailto:JPgranada@mineco.es">JPgranada@mineco.es</a>         | 958 215 789 |
| 19     | Guadalajara    | Avda. Ejército, 12 - 4ª Planta                                      | 19004<br>Guadalajara               | <a href="mailto:JPguadalajara@mineco.es">JPguadalajara@mineco.es</a> | 949 248 672 |
| 21     | Huelva         | C/ Almirante Garrocho, 1 - 3ª Planta                                | 21004 Huelva                       | <a href="mailto:JPhuelva@mineco.es">JPhuelva@mineco.es</a>           | 959 542 450 |
| 22     | Huesca         | C/ General Lasheras, 6 - 3ª Planta                                  | 22003 Huesca                       | <a href="mailto:JPhuesca@mineco.es">JPhuesca@mineco.es</a>           | 974 218 630 |
| 23     | Jaén           | Paseo de la Estación, nº 13 - 7ª Planta                             | 23007 Jaén                         | <a href="mailto:JPjaen@mineco.es">JPjaen@mineco.es</a>               | 953 245 340 |
| 24     | León           | Avda. Gran Vía de San Marcos, 27 - 3ª                               | 24001 León                         | <a href="mailto:JPleon@mineco.es">JPleon@mineco.es</a>               | 987 876 630 |
| 25     | Lleida         | Rambla de Ferran, nº 2, 5º C  | 25007 Lleida                       | <a href="mailto:JPlleida@mineco.es">JPlleida@mineco.es</a>           | 973 728 260 |
| 27     | Lugo           | Ronda de la Muralla, 131 - Bajo                                     | 27004 Lugo                         | <a href="mailto:JPlugo@mineco.es">JPlugo@mineco.es</a>               | 982 265 231 |
| 28     | Madrid         | C/ Poeta Joan Maragall, 41 - Planta Baja                            | 28020 Madrid                       | <a href="mailto:JPmadrid@mineco.es">JPmadrid@mineco.es</a>           | 913 462 517 |
| 29     | Málaga         | C/ Duquesa de Parcent, 8 - 2ª Planta                                | 29001 Málaga                       | <a href="mailto:JPmalaga@mineco.es">JPmalaga@mineco.es</a>           | 952 040 872 |
| 30     | Murcia         | Avda. Alfonso X el Sabio, 6 - 3ª Planta                             | 30008 Murcia                       | <a href="mailto:JPmurcia@mineco.es">JPmurcia@mineco.es</a>           | 968 236 616 |
| 31     | Navarra        | C/ Paulino Caballero, 4 - 5ª Planta                                 | 31002<br>Pamplona                  | <a href="mailto:JPnavarra@mineco.es">JPnavarra@mineco.es</a>         | 948 210 235 |





| Código | Provincia              | Dirección                                  | Código Postal           | Correo electrónico   | Teléfono    |
|--------|------------------------|--|-------------------------|--|-------------|
| 32     | Ourense                | C/ Santo Domingo, 64                       | 32003 Orense            | <a href="mailto:JPoreense@mineco.es">JPoreense@mineco.es</a>       | 988 391 012 |
| 34     | Palencia               | Avda. Simón Nieto, 10 – 5ª Planta          | 34005 Palencia          | <a href="mailto:JPpalencia@mineco.es">JPpalencia@mineco.es</a>     | 979 707 032 |
| 35     | Palmas, Las            | C/ Montevideo, 13 - 2ª Planta              | 35007 Las Palmas        | <a href="mailto:JPaspalmas@mineco.es">JPaspalmas@mineco.es</a>     | 928 472 499 |
| 36     | Pontevedra             | C/ Michelena, 28 - 5ª                      | 36001 Pontevedra        | <a href="mailto:JPpontevedra@mineco.es">JPpontevedra@mineco.es</a> | 986 866 682 |
| 26     | Rioja, La              | C/ Miguel Villanueva, 2 – 4ª Planta        | 26001 Logroño           | <a href="mailto:JParioja@mineco.es">JParioja@mineco.es</a>         | 941 272 151 |
| 37     | Salamanca              | Plaza de la Constitución nº 1 - 4ª planta  | 37001 Salamanca         | <a href="mailto:JPsalamanca@mineco.es">JPsalamanca@mineco.es</a>   | 923 264 483 |
| 38     | Santa Cruz de Tenerife | C/ La Marina, 20 – 5ª planta               | 38002 S. C. de Tenerife | <a href="mailto:JPtenerife@mineco.es">JPtenerife@mineco.es</a>     | 922 244 625 |
| 40     | Segovia                | Plza. Doctor Laguna, 5 - 4ª Planta         | 40001 Segovia           | <a href="mailto:JPsegovia@mineco.es">JPsegovia@mineco.es</a>       | 921 466 000 |
| 41     | Sevilla                | C/ Virgen de Begoña, 3 – 5ª Planta         | 41011 Sevilla           | <a href="mailto:JPsevilla@mineco.es">JPsevilla@mineco.es</a>       | 954 276 038 |
| 42     | Soria                  | C/ Alfonso VIII, 2                         | 42003 Soria             | <a href="mailto:JPsoria@mineco.es">JPsoria@mineco.es</a>           | 975 233 338 |
| 43     | Tarragona              | Plza. Imperial Tarraco, 4                  | 43005 Tarragona         | <a href="mailto:JPtarragona@mineco.es">JPtarragona@mineco.es</a>   | 977 249 286 |
| 44     | Teruel                 | C/ Portal de Valencia, 1 - 4ª Planta       | 44001 Teruel            | <a href="mailto:JPteruel@mineco.es">JPteruel@mineco.es</a>         | 978 618 700 |
| 45     | Toledo                 | C/ Berna, nº 2 - Planta 1ª Oficina 8       | 45003 Toledo            | <a href="mailto:JPtoledo@mineco.es">JPtoledo@mineco.es</a>         | 925 283 230 |
| 46     | Valencia               | C/ Joaquín Ballester, 39                   | 46009 Valencia          | <a href="mailto:JPvalencia@mineco.es">JPvalencia@mineco.es</a>     | 963 466 090 |
| 47     | Valladolid             | Plaza del Milenio, 1 - 5ª Planta           | 47014 Valladolid        | <a href="mailto:JPvalladolid@mineco.es">JPvalladolid@mineco.es</a> | 983 363 342 |
| 49     | Zamora                 | Avda. Requejo, 25 3ª A                     | 49012 Zamora            | <a href="mailto:JPzamora@mineco.es">JPzamora@mineco.es</a>         | 980 511 218 |
| 50     | Zaragoza               | Paseo Independencia, 32 - 1º Dcha.         | 50004 Zaragoza          | <a href="mailto:JPzaragoza@mineco.es">JPzaragoza@mineco.es</a>     | 976 483 030 |
| 51     | Ceuta                  | Avda. Muelle Cañonero Dato s/n, B16-2ª Pl. | 51001 Ceuta             | <a href="mailto:JPceuta@mineco.es">JPceuta@mineco.es</a>           | 956 522 500 |
| 52     | Melilla                | C/ Miguel Zazo 2 - Entreplanta             | 52004 Melilla           | <a href="mailto:JPmelilla@mineco.es">JPmelilla@mineco.es</a>       | 952 690 382 |

## 2. Datos de contacto de la unidad responsable de la Carta de Servicios

La unidad responsable de la Carta de Servicios de Atención al Ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales es el Área de Coordinación de las Unidades de Inspección de Telecomunicaciones de la Subdirección General de la Inspección de las Telecomunicaciones cuyos datos de contacto son:

Área de Coordinación de las Unidades de Inspección de Telecomunicaciones  
Subdirección General de Inspección de Telecomunicaciones  
C/ Poeta Joan Maragall, 41; 7ª planta  
28071 Madrid.