

JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES



Carta de Servicios de Atención al Ciudadano



2019-2022

(Actualizada en 2020)



I. PRESENTACIÓN	3
II. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL	4
1. Órgano responsable de la Carta de Servicios.....	4
2. Fines de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones	4
3. Relación de los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.	5
4. Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios de atención al ciudadano prestados por las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.	7
5. Formas de participación a través del servicio de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.	8
6. Quejas y sugerencias sobre la atención al ciudadano realizada desde las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.	9
7. Normativa reguladora.	10
<i>Normativa general</i>	10
<i>Normativa específica</i>	11
III. COMPROMISOS DE CALIDAD	12
1. Compromisos de calidad ofrecidos por el área de atención al ciudadano de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones	12
2. Indicadores de calidad	12
3. Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección ambiental y de seguridad y salud laboral..	13
<i>Medidas que facilitan el acceso al servicio y mejoran las condiciones de la prestación</i>	13
<i>Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral</i>	13
4. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos y modos de formular las reclamaciones.	14
IV. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	14
1. Datos de contacto de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones	14
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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual 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 e Infraestructuras Digitales de la Dirección General de Telecomunicaciones y Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual. Esta Dirección General está adscrita a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en conformidad con lo establecido en el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, *por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital*.

La Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales tiene, entre otras competencias, la función de coordinar las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones según se indica en el mencionado Real Decreto 403/2020.

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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual y funcionalmente de la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, que es la encargada de su coordinación. Están ubicadas en las capitales de las provincias y en las ciudades autónomas 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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual 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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual 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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual.

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 Asuntos Económicos y Transformación Digital, 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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual.

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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual 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 901 33 66 99 y 911 81 40 45 o mediante 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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual.
- 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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual 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, podrán 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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual.

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 Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual presentando iniciativas:

- Presencialmente en la sede de la Dirección General de Telecomunicaciones y Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual, 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, 28046 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 Asuntos Económicos y Transformación Digital, 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 Asuntos Económicos y Transformación Digital, situado en el Paseo de la Castellana 162 de Madrid.
- Electrónicamente en la sede electrónica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través del formulario disponible en la web del Ministerio https://serviciosede.mineco.gob.es/FB/HomeQuejas.aspx?control=124_QS.
- Por correo postal, dirigiendo el formulario al:

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
Paseo de la Castellana 162, Madrid
28046 Madrid.

En todos los casos se debe utilizar el formulario de quejas y sugerencias disponible en: [https://sede.mineco.gob.es/stfls/sede/Ficheros/formularioquejasysugerencias ECONOMIA.pdf](https://sede.mineco.gob.es/stfls/sede/Ficheros/formularioquejasysugerencias_ECONOMIA.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* (BOE núm. 236, de 2 de octubre).

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 391/2019, de 21 de junio, *por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre y se regulan determinados aspectos para la liberación del segundo dividendo digital*.

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 los 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 Asuntos Económicos y Transformación Digital 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:

PROVINCIA	DIRECCIÓN	CÓD. POSTAL Y LOCALIDAD	EMAIL	TFNO.
ALBACETE	C/ Rosario, 19 - 1ª Planta	02001 Albacete	JPalbacete@economia.gob.es	967 550 649



PROVINCIA	DIRECCIÓN	CÓD. POSTAL Y LOCALIDAD	EMAIL	TFNO.
ALICANTE/ ALACANT	Plaza de la Montañeta, 5	03001 Alicante/ Alacant	JPalicante@economia.gob.es	965 123 937
ALMERÍA	Paseo de Almería, 41 - Bajo	04001 Almería	JPalmeria@economia.gob.es	950 281 050
ARABA/ÁLAVA	C/ Olaguibel, 1 - 2ª Planta	01001 Vitoria-Gasteiz	JParabaAlava@economia.gob.es	945 254 055
ASTURIAS	Plaza del Sol, 8 - 1º	33009 Oviedo	JPasturias@economia.gob.es	985 211 290
ÁVILA	Avda. de los Hornos Caleros, 1 3ª	05003 Ávila	JPavila@economia.gob.es	920 352 565
BADAJOS	Avda. Europa, 1 - 8ª Planta	06004 Badajoz	JPbadajoz@economia.gob.es	924 200 576
BALEARS, ILLES	C/ Felicià Fuster, 7	07006 Palma	JPbaleares@economia.gob.es	971 466 702
BARCELONA	C/ Marquesa, 12	08003 Barcelona	JPbarcelona@economia.gob.es	932 689 150
BIZKAIA	Gran Vía Diego Lopez de Haro, 50	48011 Bilbao	JPbizkaia@economia.gob.es	944 277 621
BURGOS	C/ Juan Ramón Jiménez, 8 - 1ª Planta	09007 Burgos	JPburgos@economia.gob.es	947 475 140
CÁCERES	Avda. Primo de Rivera, 2 - 3ª Planta	10001 Cáceres	JPcaceres@economia.gob.es	927 626 970
CÁDIZ	Avda. Ana de Viya, 5 - 3ª Planta	11007 Cádiz	JPCadiz@economia.gob.es	956 292 970
CANTABRIA	C/ Vargas, 53 - 10ª Planta	39010 Santander	JPcantabria@economia.gob.es	942 370 512
CASTELLÓN/ CASTELLÓ	Avda. Casalduch, 37 - Bajo (esquina C/ Ceramista Guallart Carpi)	12005 Castelló de la Plana	JPcastellon@economia.gob.es	964 723 392
CIUDAD REAL	C/ Alarcos, 21	13001 Ciudad Real	JPciudadreal@economia.gob.es	926 200 542
CÓRDOBA	Avda. Mozárabes, 1	14011 Córdoba	JPCordoba@economia.gob.es	957 230 899
CORUÑA, A	C/ Ambrosio Feijoo, s/n - 3ª Planta	15001 A Coruña	JPacoruna@economia.gob.es	981 140 796
CUENCA	C/ Cervantes, 2 - 2ª Planta	16001 Cuenca	JPCuenca@economia.gob.es	969 241 404
GIPUZKOA	Plaza Pío XII, 6 - 3ª Planta	20010 Donostia/ S. Sebastián	JPgipuzkoa@economia.gob.es	943 396 444
GIRONA	Gran Vía Jaume I, 47 - 3ª Planta	17001 Girona	JPgirona@economia.gob.es	972 220 944
GRANADA	Plaza de los Campos, 4 - 3ª Planta	18009 Granada	JPgranada@economia.gob.es	958 215 789
GUADALAJARA	Avda. Ejército, 12	19004 Guadalajara	JPguadalajara@economia.gob.es	949 248 672
HUELVA	C/ Almirante Garrocho, 1 - 3ª Planta	21004 Huelva	JPhuelva@economia.gob.es	959 542 450



PROVINCIA	DIRECCIÓN	CÓD. POSTAL Y LOCALIDAD	EMAIL	TFNO.
HUESCA	C/ General Lasheras, 6 - 3ª Planta	22003 Huesca	JPhuesca@economia.gob.es	974 218 630
JAÉN	Paseo de la Estación, 13 - 7ª Planta	23007 Jaén	JPjaen@economia.gob.es	953 245 340
LEÓN	Avda. Gran Vía de San Marcos, 27 - 3ª	24001 León	JPlleon@economia.gob.es	987 876 630
LLEIDA	Rambla de Ferran, 2 - 5º C	25007 Lleida	JPlleida@economia.gob.es	973 728 260
LUGO	Ronda de la Muralla, 131 - Bajo	27004 Lugo	JPlugo@economia.gob.es	982 265 231
MADRID	C/ Poeta Joan Maragall, 41 - Planta Baja	28020 Madrid	JPmadrid@economia.gob.es	913 462 517
MÁLAGA	C/ Duquesa de Parcent, 8 - 2ª Planta	29001 Málaga	JPmalaga@economia.gob.es	952 040 872
MURCIA	Avda. Alfonso X el Sabio, 6 – 3ª Planta	30008 Murcia	JPmurcia@economia.gob.es	968 236 616
NAVARRA	C/ Paulino Caballero, 4 - 5ª Planta	31002 Pamplona/ Iruña	JPnavarra@economia.gob.es	948 210 235
OURENSE	C/ Santo Domingo, 64	32003 Ourense	JPoreense@economia.gob.es	988 391 012
PALENCIA	Avda. Simón Nieto, 10 – 5ª Planta	34005 Palencia	JPpalencia@economia.gob.es	979 707 032
PALMAS, LAS	C/ Montevideo, 13 - 2ª Planta	35007 Las Palmas de Gran Canaria	JPaspalmas@economia.gob.es	928 472 499
PONTEVEDRA	C/ Michelena, 28 - 5ª	36001 Pontevedra	JPpontevedra@economia.gob.es	986 866 682
RIOJA, LA	C/ Miguel Villanueva, 2 – 4ª Planta	26001 Logroño	JPlarioja@economia.gob.es	941 272 151
STA. CRUZ TENERIFE	C/ La Marina, 20 – 5ª Planta	38002 S. C. de Tenerife	JPtenerife@economia.gob.es	922 244 625
SALAMANCA	Plaza de la Constitución, 1 - 4ª Planta	37001 Salamanca	JPsalamanca@economia.gob.es	923 264 483
SEGOVIA	Plaza Doctor Laguna, 5 - 4ª Planta	40001 Segovia	JPsegovia@economia.gob.es	921 466 000
SEVILLA	C/ Virgen de Begoña, 3 – 5ª Planta	41011 Sevilla	JPsevilla@economia.gob.es	954 276 038
SORIA	C/ Alfonso VIII, 2	42003 Soria	JPsoria@economia.gob.es	975 233 338
TARRAGONA	Plaza Imperial Tarraco, 4	43005 Tarragona	JPtarragona@economia.gob.es	977 249 286
TERUEL	C/ Portal de Valencia, 1 - 4ª Planta	44001 Teruel	JPteruel@economia.gob.es	978 618 700
TOLEDO	C/ Berna, 2 - Planta 1ª Oficina 8	45003 Toledo	JPtoledo@economia.gob.es	925 283 230
VALENCIA/ VALÈNCIA	C/ Joaquín Ballester, 39	46009 València	JPvalencia@economia.gob.es	963 466 090



PROVINCIA	DIRECCIÓN	CÓD. POSTAL Y LOCALIDAD	EMAIL	TFNO.
VALLADOLID	Plaza del Milenio, 1 - 5ª Planta	47014 Valladolid	JPvalladolid@economia.gob.es	983 363 342
ZAMORA	Avda. Requejo, 25 - 3º A	49012 Zamora	JPzamora@economia.gob.es	980 511 218
ZARAGOZA	Paseo Independencia, 32 - 1º Dcha.	50004 Zaragoza	JPzaragoza@economia.gob.es	976 483 030
CEUTA	Plaza de España, s/n, Edif. de Correos, 6ª Planta	51001 Ceuta	JPceuta@economia.gob.es	956 522 500
MELILLA	C/ Miguel Zazo, 2 - EntrePlanta	52004 Melilla	JPmelilla@economia.gob.es	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 Inspección de las Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales cuyos datos de contacto son:

Área de Coordinación de las Unidades de Inspección de Telecomunicaciones
Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales
C/ Poeta Joan Maragall, 41; 7ª planta
28020 Madrid.