

OBJETIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones son unidades orgánicamente dependientes de la Dirección General de Telecomunicaciones y Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual. Dependen 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 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. Entre las funciones que realizan se encuentran las de atención al ciudadano que se realizan de manera presencial, telefónica, escrita o electrónica.

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:

- El catálogo de servicios de atención al ciudadano que realizan las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones.
- Los compromisos de calidad ofrecidos.
- Los indicadores de calidad.
- Las formas de colaboración para la mejora de este servicio.
- La forma de trasladar las quejas y sugerencias.

La versión íntegra de esta Carta de Servicios se encuentra disponible en la página web <https://avancedigital.gob.es/es-es/Jefaturas/Paginas/Jefaturas-Provinciales.aspx>

Dirección General de Telecomunicaciones y
Ordenación de los Servicios de Comunicación Audiovisual
Actualizada en 2020

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

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, 28071 Madrid.

DIRECCIÓN POSTAL, TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA

PROVINCIA	DIRECCIÓN	LOCALIDAD	TFNO.	EMAIL
ALBACETE	C/ Rosario, 19 - 1ª Planta	02001 Albacete	967 550 649	JPalbacete@economia.gob.es
ALICANTE/ALACANT	Plaza de la Montañeta, 5	03001 Alicante/Alacant	965 123 937	JPalicante@economia.gob.es
ALMERÍA	Paseo de Almería, 41 - Bajo	04001 Almería	950 281 050	JPalmeria@economia.gob.es
ARABA/ÁLAVA	C/ Olaguibel, 1 - 2ª Planta	01001 Vitoria-Gasteiz	945 254 055	JParabaAlava@economia.gob.es
ASTURIAS	Plaza del Sol, 8 - 1ª	03009 Oviedo	985 211 290	JPasturias@economia.gob.es
ÁVILA	Avda. de los Hornos Caleros, 1 3ª	05003 Ávila	920 352 565	JPavila@economia.gob.es
BADAJOS	Avda. Europa, 1 - 8ª Planta	06004 Badajoz	924 200 576	JPbadajoz@economia.gob.es
BALEARS, ILLES	C/ Felicià Fuster, 7	07006 Palma	971 466 702	JPbalears@economia.gob.es
BARCELONA	C/ Marquessa, 12	08003 Barcelona	932 689 150	JPbarcelona@economia.gob.es
BIZKAIA	Gran Vía Diego Lopez de Haro, 50	48011 Bilbao	944 277 621	JPbizkaia@economia.gob.es
BURGOS	C/ Juan Ramón Jiménez, 8 - 1ª Planta	09007 Burgos	947 475 140	JPburgos@economia.gob.es
CÁCERES	Avda. Primo de Rivera, 2 - 3ª Planta	10001 Cáceres	927 626 970	JPcaceres@economia.gob.es
CADIZ	Avda. Ana de Viya, 5 - 3ª Planta	11007 Cádiz	956 292 970	JPcadiz@economia.gob.es
CANTABRIA	C/ Vargas, 53 - 10ª Planta	39010 Santander	942 370 512	JPcantabria@economia.gob.es
CASTELLÓN/CASTELLÓ	Avda. Casaldich, 37 - Bajo (esquina C/ Ceramista Quallart Carpi)	12005 Castelló de la Plana	964 723 392	JPcastellon@economia.gob.es
CIUDAD REAL	C/ Alarcos, 21	13001 Ciudad Real	926 200 542	JPciudadreal@economia.gob.es
CÓRDOBA	Avda. Mozárabes, 1	14011 Córdoba	957 230 899	JPcordoba@economia.gob.es
CORUÑA, A	C/ Ambrosio Feljoo, s/n - 3ª Planta	15001 A Coruña	981 140 796	JPacoruna@economia.gob.es
CUENCA	C/ Cervantes, 2 - 2ª Planta	16001 Cuenca	969 241 404	JPcuenca@economia.gob.es
GIPUZKOA	Plaza Pío XII, 6 - 3ª Planta	20010 Donostia/S. Sebastián	943 396 444	JPgipuzkoa@economia.gob.es
GIRONA	Gran Vía Jaume I, 47 - 3ª Planta	17001 Girona	972 220 944	JPgirona@economia.gob.es
GRANADA	Plaza de los Campos, 4 - 3ª Planta	18009 Granada	958 215 789	JPgranada@economia.gob.es
GUADALAJARA	Avda. Ejército, 12	19004 Guadalajara	949 248 672	JPguadalajara@economia.gob.es
HUELVA	C/ Almirante Garrocho, 1 - 3ª Planta	21004 Huelva	959 542 450	JPhuelva@economia.gob.es
HUESCA	C/ General Lasheras, 6 - 3ª Planta	22003 Huesca	974 218 630	JPhuesca@economia.gob.es
JAÉN	Paseo de la Estación, 13 - 7ª Planta	23007 Jaén	953 245 340	JPjaen@economia.gob.es
LEÓN	Avda. Gran Vía de San Marcos, 27 - 3ª	24001 León	987 876 630	JPleon@economia.gob.es
LLEIDA	Rambó de Ferran, 2 - 5ª C	25007 Lleida	973 728 260	JPlleida@economia.gob.es
LUGO	Ronda de la Muralla, 131 - Bajo	27004 Lugo	982 265 231	JPlugo@economia.gob.es
MADRID	C/ Poeta Joan Maragall, 41 - Planta Baja	28020 Madrid	913 462 517	JPmadrid@economia.gob.es
MÁLAGA	C/ Duquesa de Parcent, 8 - 2ª Planta	29001 Málaga	952 040 872	JPmalaga@economia.gob.es
MURCIA	Avda. Alfonso X el Sabio, 6 - 3ª Planta	30008 Murcia	968 236 616	JPmurcia@economia.gob.es
NAVARRA	C/ Paulino Caballero, 4 - 5ª Planta	31002 Pamplona/Iruña	948 210 235	JPnavarra@economia.gob.es
OURENSE	C/ Santo Domingo, 64	32003 Ourense	988 391 012	JPourense@economia.gob.es
PALENCIA	Avda. Simón Nieto, 10 - 5ª Planta	34005 Palencia	979 707 032	JPpalencia@economia.gob.es
PALMAS, LAS	C/ Montevideo, 13 - 2ª Planta	35007 Las Palmas de Gran Canaria	928 472 499	JPispalmas@economia.gob.es
PONTEVEDRA	C/ M. Icheleña, 28 - 5ª	36001 Pontevedra	986 866 682	JPpontevedra@economia.gob.es
RIOJA, LA	C/ M. Iguel Villanueva, 2 - 4ª Planta	26001 Logroño	941 272 151	JPlarioja@economia.gob.es
STA. CRUZ TENERIFE	C/ La Marina, 20 - 5ª Planta	38002 S. C. de Tenerife	922 244 625	JPlenerife@economia.gob.es
SALAMANCA	Plaza de la Constitución, 1 - 4ª Planta	37001 Salamanca	923 264 483	JPsalamanca@economia.gob.es
SEGOVIA	Plaza Doctor Laguna, 5 - 4ª Planta	40001 Segovia	921 466 000	JPsegovia@economia.gob.es
SEVILLA	C/ Virgen de Begoña, 3 - 5ª Planta	41011 Sevilla	954 276 038	JPsevilla@economia.gob.es
SORIA	C/ Alfonso VIII, 2	42003 Soria	975 233 338	JPsoria@economia.gob.es
TARRAGONA	Plaza Imperial Tarraco, 4	43005 Tarragona	977 249 286	JPtarragona@economia.gob.es
TERUEL	C/ Portal de Valencia, 1 - 4ª Planta	44001 Teruel	978 618 700	JPteruel@economia.gob.es
TOLEDO	C/ Berna, 2 - Planta 1ª Oficina 8	45003 Toledo	925 283 230	JPtoledo@economia.gob.es
VALENCIA/VALÈNCIA	C/ Joaquín Ballester, 39	46009 València	963 466 090	JPvalencia@economia.gob.es
VALLADOLID	Plaza del M. Ilenio, 1 - 5ª Planta	47014 Valladolid	983 363 342	JPvalladolid@economia.gob.es
ZAMORA	Avda. Requejo, 25 - 3ª A	49012 Zamora	980 511 218	JPzamora@economia.gob.es
ZARAGOZA	Paseo Independencia, 32 - 1ª Dcha.	50004 Zaragoza	976 483 030	JPzaragoza@economia.gob.es
CEUTA	Plaza de España, s/n, Edif. de Correos, 6ª Planta	51001 Ceuta	956 522 500	JPceuta@economia.gob.es
MELILLA	C/ M. Iguel Zazo, 2 - EntrePlanta	52004 Melilla	952 690 382	JPmelilla@economia.gob.es



JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES



Carta de Servicios de Atención al Ciudadano



2019 - 2022

SERVICIOS PRESTADOS

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:

- Información sobre telecomunicaciones en dos áreas diferentes:
 - Aspectos de carácter general, 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.
 - Cuestiones relacionadas con expedientes administrativos, como:
 - ✓ Estado de la tramitación de una autorización de puesta en servicio de una estación de radioaficionado.
 - ✓ Estado de la tramitación de una estación automática desatendida.
- Asesoramiento en la presentación de trámites de telecomunicación.
- Tramitación de expedientes.
- Información sobre emisiones radioeléctricas.
- Detección de interferencias perjudiciales comunicadas por los ciudadanos.

COMPROMISOS 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.

INDICADORES DE CALIDAD

- 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 radioaficionados
 - 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.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS JEFATURAS PROVINCIALES DE INSPECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES

1. Presencialmente en la sede 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, remitido por correo postal o electrónico.
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.
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.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- 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: https://sede.mineco.gob.es/stfls/sede/Ficheros/formularioquejasysugerencias_ECONOMIA.pdf

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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