



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE CIENCIA, INNOVACIÓN Y UNIVERSIDAD

RESOLUCIÓN de 2 de julio de 2020, de la Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Telecomunicaciones.

Analizada la documentación que obra en el expediente de referencia, tramitado al amparo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, resultan los siguientes

Antecedentes de hecho

Primero.—El Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, en su artículo 3, define las Cartas de Servicios como documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios.

Los responsables de su elaboración, gestión y actualización serán los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran, correspondiendo su aprobación a la Consejería competente por razón de la materia, mediante resolución, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Segundo.—La Dirección General de Innovación, Investigación y Transformación Digital ha elaborado la carta de servicios del Servicio de Telecomunicaciones, con el objetivo de que esta sea un instrumento de mejora de la calidad de los servicios prestados.

Tercero.—La carta ha sido informada por la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030 de la Consejería de Presidencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del Decreto 61/2014, de 25 de junio.

Fundamentos de derecho

Primero.—Esta Consejería es competente para conocer de los hechos objeto del expediente, a tenor de lo dispuesto en la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración del Principado de Asturias; la Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias; la Ley del Principado de Asturias 8/1991, de 30 de julio, de Organización de la Administración; Decreto 13/2019, de 24 de julio, del Presidente del Principado de Asturias, de reestructuración de las Consejerías que integran la Administración de la Comunidad Autónoma; el Decreto 14/2019, de 24 de julio, del Presidente del Principado de Asturias, por el que se nombra a los miembros del Consejo de Gobierno y el Decreto 87/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad.

Segundo.—La Resolución de 15 de febrero de 2018, de la Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana, por la que se establece el modelo tipo de carta de servicios, el de resolución aprobatoria de aquella, y el de informe anual relativo al cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos (BOPA de 7/03/2018) establece el modelo tipo de carta de servicios, el de resolución aprobatoria de aquella, así como el de informe anual a elaborar por cada órgano o unidad.

En consecuencia con lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21.4 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración, por la presente,

RESUELVO

Primero.—Aprobar la carta de servicios del Servicio de Telecomunicaciones que figura como anexo a la presente resolución.

Segundo.—Ordenar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

En Oviedo, a 2 de julio de 2020.—El Consejero de Ciencia, Innovación y Universidad, Borja Sánchez García.—Cód. 2020-05357.

Anexo

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Misión

El Servicio de Telecomunicaciones depende jerárquicamente de la Dirección General de Innovación, Investigación y Transformación Digital, perteneciente a la Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad, teniendo a su cargo el



desarrollo de las redes públicas de telecomunicaciones en el Principado de Asturias y de los programas que fomenten la mejora de la disponibilidad y la accesibilidad a los servicios de los operadores privados.

En materia de infraestructuras de difusión audiovisual es responsable de la retransmisión de los medios públicos de ámbito autonómico y de garantizar el acceso a los de ámbito estatal, públicos o privados, al conjunto de la sociedad asturiana.

Le corresponden, asimismo, las funciones de reglamentación, gestión, supervisión, control, protección activa y el ejercicio de la potestad sancionadora en relación con los servicios de comunicación audiovisual cuyo ámbito de cobertura, cualquiera que sea el medio de transmisión empleado, comprenda todo o parte del territorio del Principado de Asturias.

Igualmente, le compete promover el uso de las nuevas tecnologías, la implantación y desarrollo de la sociedad de la información, en coordinación con otras Administraciones Públicas.

Datos de identificación del órgano

Principado de Asturias

Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad

Dirección General de Innovación, Investigación y Transformación Digital

Servicio de Telecomunicaciones

Código de identificación (DIR): A03028948

Dirección: Calle Trece Rosas, 2-5.ª planta Sector Central Izquierdo-33005-Oviedo

Teléfono: 985109340

Correo electrónico: telecoysi@asturias.org

Horario de atención al público: 09:00 a 14:00, de lunes a viernes.

NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Normativa general.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración del Principado de Asturias.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno del Principado de Asturias.
- Ley 8/1991, de 30 de julio, de Organización de la Administración del Principado de Asturias.
- Decreto 89/2017, de 20 de diciembre, por el que se regula la atención ciudadana y las oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración del Principado de Asturias, sus Organismos y Entes Públicos.
- Decreto 87/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad.
- Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias.

Normativa específica.

- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.
- Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de Comunicación Audiovisual.
- Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Real Decreto 123/2017, de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre el uso del dominio público radioeléctrico.
- Real Decreto 391/2019, de 21 de junio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de Televisión Digital Terrestre y se regulan determinados aspectos para la liberación del segundo dividendo digital.
- 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 391/2019.
- 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 330/2016, de 9 de septiembre, relativo a medidas para reducir el coste del despliegue de las redes de comunicaciones electrónicas de alta velocidad.

Servicios prestados.

- Proponer el otorgamiento de licencias para la prestación de servicios de comunicación audiovisual y asesoramiento jurídico en la materia.
- Recepción y examen de las denuncias y quejas sobre la prestación de servicios de comunicación audiovisual, resolviendo aquellas que estén atribuidas a la Administración del Principado y remitiendo las que no lo estén al órgano competente.
- Informar a los operadores de comunicaciones electrónicas respecto a los requisitos y documentación exigida por el Principado de Asturias para la tramitación de las solicitudes de autorización de uso compartido o coubicación en centro de difusión de TDT del Principado de Asturias.
- Informar a los operadores de comunicaciones electrónicas respecto a los requisitos y documentación exigidos para la tramitación de las solicitudes de autorización de actuaciones de innovación tecnológica o adaptación técnica en los centros de difusión de TDT del Principado de Asturias, que previamente cuenten con coubicaciones autorizadas.
- Asesoramiento a los operadores de comunicaciones electrónicas para la tramitación de las solicitudes de uso compartido o coubicación de equipos en centros reemisores del Principado de Asturias a través de las correspondientes fichas de servicio disponibles en la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Asesoramiento a los operadores de comunicaciones electrónicas para la tramitación de las solicitudes de autorización de actuaciones de innovación tecnológica o adaptación técnica en los centros de difusión de TDT del Principado de Asturias, que previamente cuenten con coubicaciones autorizadas, a través de las correspondientes fichas de servicio disponibles en la sede electrónica del Principado de Asturias.
- Asesorar técnicamente en materia de infraestructuras de telecomunicaciones en el ámbito competencial de la Dirección General de Innovación, Investigación y Transformación Digital.
- Elaboración de informes y asesoramiento general sobre planes y actuaciones en materia de telecomunicaciones en el ámbito competencial de la Dirección General de Innovación, Investigación y Transformación Digital.
- Gestión, coordinación y control de las actuaciones en materia de telecomunicaciones en el ámbito competencial de la Dirección General de Innovación, Investigación y Transformación Digital.
- Atender consultas e incidencias en relación a la gestión y funcionamiento de los centros de TDT del Principado de Asturias.

Derechos de los ciudadanos.

- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
- A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A 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 auténtica de éste.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentre en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- A 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.
- A 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.
- A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el procedimiento que se trate.
- A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal.

Presentación de sugerencias y quejas (formas de participación ciudadana):

Los ciudadanos podrán presentar sugerencias (ideas con las que pretende mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos, o alguno de sus procesos, o solicitudes para la prestación de servicios o actuaciones no previstos o no ofrecidos) y quejas (exposición de incidencias durante la prestación de un servicios por parte de la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos que produce en quien reclama la precepción de ineficacia o de actuación inadecuada y que requiere de una respuesta) a través del formulario correspondiente:



- Por el canal presencial o por correo postal en las Oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por Internet a través de la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias: www.asturias.es (ficha código 201800010).

Compromisos de calidad.

- Autorizar a los operadores de comunicaciones electrónicas las solicitudes de coubicación de equipos en centros reemisores de TDT del Principado de Asturias, desde que reúnan la totalidad de los requisitos legales exigidos para su tramitación, en un plazo máximo de 20 días laborables.
- Autorizar a los operadores de comunicaciones electrónicas las solicitudes de actuaciones de innovación tecnológica o adaptación técnica en los centros reemisores de TDT del Principado de Asturias, desde que reúnan la totalidad de los requisitos legales exigidos para su tramitación, en un plazo máximo de 20 días laborables.
- Respuesta a las peticiones del SAC (Servicio de Atención Ciudadana), en el plazo de 3 días laborables.
- Respuesta a las consultas en relación a la gestión y funcionamiento de los centro de TDT del Principado de Asturias en el plazo de 3 días laborables.
- Resolución del 90% de las incidencias relativas al funcionamiento de los centros de TDT del Principado de Asturias en el plazo de 5 días laborables.

Indicadores.

- Número de autorizaciones de coubicación de equipos en centros reemisores de TDT del Principado de Asturias resueltas en un plazo máximo de 20 días laborables.
- Número de autorizaciones de innovación tecnológica o adaptación técnica en los centros reemisores de TDT del Principado de Asturias, resueltas en un plazo máximo de 20 días laborables.
- Porcentaje de respuesta a las peticiones remitidas desde el correo electrónico del Servicio de Atención Ciudadana.
- Porcentaje de consultas en relación a la gestión y funcionamiento de los centros de TDT del Principado de Asturias atendidas en el correo electrónico del Servicio de Telecomunicaciones telecoysi@asturias.org
- Porcentaje de incidencias resueltas relativas al funcionamiento de los centros de TDT del Principado de Asturias.

Medidas de subsanación y modo de formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse al Servicio de Telecomunicaciones.

En un plazo máximo de 30 días naturales, el Servicio de Telecomunicaciones, se dirigirá al usuario por el medio que este haya especificado, informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

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