



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• OTRAS DISPOSICIONES

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO Y PROMOCIÓN ECONÓMICA

RESOLUCIÓN de 18 de mayo de 2021, de la Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica, por la que se aprueba la carta de servicios del Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética.

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, las define 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.

Al respecto, el Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética ha elaborado su Carta de servicio, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

La carta ha sido informada por la Dirección General de Gobernanza Pública, Transparencia, Participación Ciudadana y Agenda 2030, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del decreto indicado.

En consecuencia con lo expuesto, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 21,4 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración del Principado de Asturias, por la presente

RESUELVO

Primero.—Aprobar la carta de servicios del Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética 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 18 de mayo de 2021.—El Consejero de Industria, Empleo y Promoción Económica, Enrique Fernández Rodríguez.—Cód. 2021-06944.

Anexo

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ENERGÍAS RENOVABLES Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

a) Misión del servicio:

Corresponde al Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética el ejercicio de las funciones en materia de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos, incluyendo las labores de inspección y registro.

Se ocupa, asimismo, de las actuaciones administrativas relacionadas con la promoción de las energías renovables, la mejora del ahorro y la eficiencia energética en todos los procesos y usos consumidores de energía y, específicamente, de su fomento y subvención, incluida la gestión de los convenios suscritos con otras Administraciones Públicas que le sean encomendados y la asesoría e informe a las Consejerías, entes y otros organismos públicos sobre estas materias.

También se encarga de las funciones de registro, inspección y control de los certificados de eficiencia energética de los edificios, y de los técnicos y empresas competentes para su emisión. Así como de la recepción, y notificación a la Administración General del Estado, de las declaraciones responsables de las empresas que quieran actuar como proveedoras de servicios energéticos y de las comunicaciones de realización de auditorías energéticas en empresas.

Le competen asimismo la recopilación, clasificación y gestión de propuestas y proyectos de reactivación.

Además, el personal del servicio participa en exposiciones y jornadas divulgativas, presenciales y telemáticas, para resolver dudas y aumentar la difusión entre la sociedad de las actuaciones de promoción de las energías renovables, de la eficiencia energética y de la movilidad sostenible realizadas en su ámbito competencial.



b) Datos de identificación del servicio:

Principado de Asturias.

Consejería de Industria, Empleo y Promoción Económica.

Dirección General de Energía, Minería y Reactivación.

Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética.

Dirección: Plaza de España, 1-33007-Oviedo.

Correo electrónico: renovablesyeficiencia@asturias.org

Teléfono: 985106455/985106696/985106678/985106660.

Fax: 985106459.

Horario de atención al público: 9 a 14 h presencial y telefónico, permanente por correo electrónico.

c) Enumeración de las principales normas que regulan la prestación de los servicios objeto de la carta.

Leyes:

- I) Ley de 16 de diciembre de 1954 sobre expropiación forzosa
- II) Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria
- III) Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre régimen jurídico de la Administración del Principado de Asturias
- IV) Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- V) Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente
- VI) Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- VII) Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico
- VIII) Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental
- IX) Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- X) Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- XI) Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana
- XII) Ley del Principado de Asturias 8/2018, de 14 de septiembre, de Transparencia, Buen Gobierno y Grupos de Interés

Reglamentos:

- I) Decreto de 26 de abril de 1957 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa
- II) Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica
- III) Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión
- IV) Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones
- V) Decreto 43/2008, de 15 de mayo, sobre procedimientos para la autorización de parques eólicos por el Principado de Asturias
- VI) Real Decreto 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en líneas eléctricas de alta tensión y sus instrucciones técnicas complementarias ITC-LAT 01 a 09
- VII) Real Decreto 1699/2011, de 18 de noviembre, por el que se regula la conexión a red de instalaciones de producción de energía eléctrica de pequeña potencia



- VIII) Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios
 - IX) Real Decreto 337/2014, de 9 de mayo, por el que se aprueban el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas de alta tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias ITC-RAT 01 a 23
 - X) Real Decreto 413/2014, de 6 de junio, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos
 - XI) Real Decreto 900/2015, de 9 de octubre, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo.
 - XII) Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía
 - XIII) Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica
 - XIV) Real Decreto 1183/2020, de 29 de diciembre, de acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica
 - XV) Resolución de 20 de mayo de 2015, de la Consejería de Economía y Empleo, por la que se habilita el Registro de Instalaciones de Producción de Energía Eléctrica en el Principado de Asturias (RIPRE), y se establece su regulación, organización y funcionamiento
 - XVI) Resolución de 28 de diciembre de 2017, de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo, de tercera modificación de la Resolución de 29 de diciembre de 2015, que regula la organización y funcionamiento del Registro de certificados de eficiencia energética de edificios y de los técnicos y las empresas competentes para su emisión en el ámbito del Principado de Asturias
- d) Relación de los servicios prestados:
- I) Autorización administrativa de instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos: trámite de las solicitudes para la construcción y puesta en servicio de instalaciones de producción eléctrica.
 - II) Subvenciones en materia de energías renovables, ahorro y eficiencia energéticos, economía baja en carbono y movilidad con combustibles alternativos: gestión de convocatorias anuales de ayudas para el desarrollo de actuaciones relativas al aprovechamiento de las fuentes energéticas renovables, la sustitución de equipos consumidores de energía por otros de mayor eficiencia, la adquisición de vehículos de energías alternativas y su infraestructura de recarga asociada; con el objetivo de promover y fomentar la reactivación y el crecimiento sostenibles de la actividad económica de Asturias.
 - III) Registro de certificado de instalaciones eléctricas de autoconsumo en baja tensión: diligencia del certificado necesario para la puesta en servicio de instalaciones de autoconsumo de energía eléctrica.
 - IV) Inscripción en el Registro de Instalaciones de Producción de Energía Eléctrica en el Principado de Asturias: obtener la inscripción en el Registro de Instalaciones de Producción de Energía Eléctrica en el Principado de Asturias (RIPRE) de las instalaciones de producción de energía eléctrica cuya potencia instalada sea igual o inferior a 50 MW, así como su cancelación. La inscripción de las instalaciones consta de una fase de inscripción previa y de una fase de inscripción definitiva, así como de la cancelación de la inscripción previa y de la cancelación y revocación de la inscripción definitiva.
 - V) Inscripción en el Registro de certificados de eficiencia energética de edificios: obtener la inscripción de los certificados de eficiencia energética de los edificios cuando se construyan, vendan o alquilen.
 - VI) Inscripción en el Registro de técnicos cualificados para la certificación de eficiencia energética en edificios: los técnicos cualificados o empresas que dispongan de estos técnicos pueden inscribirse en el registro, tal como se indica en la disposición transitoria tercera del Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el Procedimiento Básico para la Certificación de Eficiencia Energética de Edificios, de tal forma que el ciudadano disponga de registros actualizados.
 - VII) Comunicación para la inscripción en el Registro Administrativo de Auditorías Energéticas: acreditar la presentación de la documentación relativa a la realización de auditorías energéticas; obligatorias para grandes empresas y voluntarias para el resto.
 - VIII) Comunicación de la declaración responsable para el ejercicio profesional de los proveedores de servicios energéticos: obtener la habilitación para el ejercicio de la actividad profesional de proveedores de servicios energéticos, desde el momento de su presentación, en todo el territorio español por tiempo indefinido, sin perjuicio de las posteriores comprobaciones que pueda realizar la administración competente.



- e) Derechos de los ciudadanos en relación con los servicios prestados
- I) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
 - II) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
 - III) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.
 - IV) 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.
 - V) 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.
 - VI) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
 - VII) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
 - VIII) 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.
 - IX) Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
 - i) Las personas jurídicas.
 - ii) Las entidades sin personalidad jurídica.
 - iii) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
 - iv) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - v) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.
 - vi) Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.
 - X) A conocer, en cualquier momento, el estado de la 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. Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
 - XI) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
 - XII) 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 autenticada de este.
 - XIII) A 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 estas.



- XIV) 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.
- XV) 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.
- XVI) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- XVII) A cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos (Tarjeta de crédito y débito, transferencia bancaria, domiciliación bancaria o cualesquiera otros que se autoricen por el órgano competente en materia de Hacienda Pública).
- XVIII) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- XIX) Además, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

- i) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- ii) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

- f) Información a la ciudadanía de su derecho a formular quejas y sugerencias en relación con los servicios prestados

Los/as ciudadanos/as podrán formular sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, en la forma y lugares que se señalan a continuación.

Las 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 ofrecidos y

Las quejas: incidencias durante la prestación de un servicio por parte de la Administración del Principado de Asturias o sus organismos y entes públicos que produce en quien reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada a través del formulario correspondiente:

- Por el canal presencial a través de las oficinas de Atención Ciudadana del SAC.
- Por correo postal en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere la LPAC.
- Por Internet a través de la sede electrónica de la en www.asturias.es (ficha código 201800010). Administración del Principado de Asturias

- g) Compromisos de calidad que se asumen:

Compromiso 1: plazo de 15 días hábiles, frente al legal de 3 meses, para la tramitar la inscripción en el Registro de técnicos cualificados para la certificación de eficiencia energética en edificios (al menos en el 98% de los casos).

Compromiso 2: plazo de 20 días hábiles, frente al legal de 1 mes, para efectuar la comunicación a la Administración General del Estado de la presentación de las auditorías a los efectos de su inscripción en el Registro Administrativo de Auditorías Energéticas (al menos en el 98% de los casos).

Compromiso 3: plazo de 15 días hábiles, frente al legal de 1 mes, para efectuar la comunicación a la Administración General del Estado de la presentación de la declaración responsable para el ejercicio profesional de la actividad de proveedores de servicios energéticos (al menos en el 98% de los casos).

- h) Indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos:

Indicador 1: porcentaje de inscripciones en el Registro de técnicos cualificados para la certificación de eficiencia energética en edificios tramitadas por el servicio en el plazo de 15 días hábiles.

Indicador 2: porcentaje de comunicaciones, a la Administración General del Estado, de la presentación de las auditorías, a los efectos de su inscripción en el Registro Administrativo de Auditorías Energéticas, efectuadas por el servicio en el plazo de 20 días hábiles.

Indicador 3: porcentaje de comunicaciones, a la Administración General del Estado, de las declaraciones responsables para el ejercicio profesional de la actividad de proveedores de servicios energéticos, efectuadas por el servicio en el plazo de 15 días hábiles.

- i) Las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos:



En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en la carta, la persona titular del servicio enviará a la persona usuaria una carta de disculpas comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

j) Modo de formular las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos:

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse, por escrito, al Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética.

En un plazo máximo de 30 días naturales, el Servicio de Energías Renovables y Eficiencia Energética 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.