



Carta de Servicios Electrónicos

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital
2018-2021



@Administración
electrónica

Contenidos

1. Datos identificativos y fines de los servicios electrónicos del Ministerio Energía, Turismo y Agenda Digital.....	3
2. Relación de servicios electrónicos prestados	3
Servicios Generales.....	3
Servicios Electrónicos prestados a través de los portales web del Ministerio	4
Servicios Electrónicos prestados a través de la Sede Electrónica del Ministerio	5
Procedimientos Electrónicos de la Subsecretaría de Energía, Turismo y Agenda Digital	6
Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado de Energía.....	6
Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.....	7
Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado de Turismo.....	7
3. Especificaciones técnicas de uso	8
4. Medidas generales para proveer un mejor servicio	8
5. Compromisos de calidad ofrecidos.....	8
6. Indicadores para el seguimiento y evaluación.....	9
7. Medidas de subsanación	9
8. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas.....	9
9. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta	10
10. Periodo de vigencia de la carta.....	10

1. Datos identificativos y fines de los servicios electrónicos del Ministerio Energía, Turismo y Agenda Digital

El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital es el Departamento de la Administración General del Estado encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de energía, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información, así como el desarrollo de la Agenda Digital.

Asimismo, le corresponde a este Departamento el impulso de las acciones de cooperación y, en coordinación con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, de las relaciones internacionales en dichas materias.

El 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 recoge dentro de sus programas, el referido a la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos operativos, y este Ministerio pretende, con este documento, informar a los ciudadanos acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración. Y todo ello, en el marco del derecho que los ciudadanos tienen a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas, según establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Corresponde a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones la definición y supervisión de la aplicación de la estrategia sobre tecnologías de la información y las comunicaciones del Ministerio y de sus diferentes organismos, de acuerdo con las directrices de Transformación Digital adoptadas por la Administración General del Estado; así como el desarrollo de los sistemas de información necesarios para el funcionamiento de los servicios y para el análisis y explotación de datos disponibles para evaluación de políticas públicas, el impulso de la transformación digital y la innovación en el Departamento, la gestión y administración de las redes de comunicación de voz y datos en los servicios centrales y periféricos, la implantación de medidas de seguridad informática, la administración del dominio de Internet, el desarrollo de los portales web, la sede electrónica y la intranet del Ministerio, así como el fomento de la presencia del Departamento en las redes sociales.

Por todo lo anterior es la unidad responsable de todos los aspectos relacionados con la presente carta de servicios electrónicos.

2. Relación de servicios electrónicos prestados

Servicios Generales

- ✓ Información de carácter general, así como acceso a un formulario de contacto para la realización de consultas, sobre las competencias del Ministerio en materia de energía, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información, así como de la Agenda Digital a través de la web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital <http://www.minetad.gob.es>.
- ✓ Información en materia de administración electrónica y acceso a la tramitación de procedimientos en materia de energía, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información, así como de la Agenda Digital, a través de la sede electrónica del Ministerio. De acuerdo a la Ley 40/2015, la titularidad, gestión y administración de la sede electrónica corresponde al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y es la dirección electrónica que este Ministerio pone a disposición de los ciudadanos para relacionarse electrónicamente, acceder al registro electrónico del Ministerio y a las notificaciones electrónicas.

Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

- ✓ Adicionalmente a la ayuda y asesoramiento presencial prestados tanto en la sede del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, como en los servicios periféricos, el Ministerio ofrece, mediante los teléfonos de contacto habilitados, información sobre temas generales y aquellos específicos que requieran una información especializada.
- ✓ Acceso a través del canal de vídeo del Ministerio a las emisiones en directo, a través de internet, de actos y actividades celebrados en el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Para el acceso a vídeos bajo demanda, está disponible el canal YouTube del Ministerio, al que se puede acceder desde su página web.
- ✓ Información de relevancia para los ciudadanos en los ámbitos competenciales del Ministerio a través del perfil de Twitter [@minetadgob](https://twitter.com/minetadgob).
- ✓ Acceso a los datos públicos reutilizables por ciudadanos y empresas que el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital gestiona a través de la Sección de Datos Abiertos en la Sede Electrónica del Ministerio. Adicionalmente, esta información también está accesible a través de datos.gob.es.

Servicios Electrónicos prestados a través de los portales web del Ministerio

El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital cuenta con el portal www.minetad.gob.es, a través del que es posible acceder a un amplio número de contenidos dentro del ámbito competencial del Ministerio.

Este portal cumple la normativa WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) en materia de accesibilidad web y ofrece los siguientes servicios:

- ✓ Acceso a la información proporcionada por el Gabinete de Prensa del Ministerio a los ciudadanos y medios de comunicación. Esta información comprende: notas de prensa emitidas con los recursos multimedia asociados, fototeca, discursos y comparecencias. También es posible contactar con el personal responsable del Departamento de Comunicación.
- ✓ Acceso a la sección de Participación Pública, a través de la que es posible participar en los trámites de consulta pública previa o audiencia e información pública, propios del proceso de elaboración de normativa en el ámbito competencial del Ministerio.
- ✓ Información sobre la oferta de empleo público para la provisión de los puestos de trabajo en el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, para cuerpos y escalas de funcionarios y de personal laboral.
- ✓ Información sobre las becas, premios, convocatorias e iniciativas promovidas dentro del ámbito de las competencias del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.
- ✓ Acceso a la relación de las publicaciones del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y la información de cada una de ellas, como precio, ISBN, páginas, miniaturas de las portadas. También están disponibles monografías, publicaciones periódicas y enlaces a otras publicaciones de Organismos y Entes Públicos dependientes del Ministerio.
- ✓ Consulta del catálogo general de la Biblioteca del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Para contactar y realizar consultas está disponible la dirección de correo bibliotecaind@minetad.es.
- ✓ Acceso a la información estadística e informes elaborados en el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital en materia de energía, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información, así como a la publicación actualizada del calendario de disponibilidad de estas estadísticas.
- ✓ Publicación actualizada de los principales indicadores coyunturales de industria, energía y turismo en la página web del Ministerio.
- ✓ Acceso a la base de datos de series estadísticas (BADASE) sobre los ámbitos de actuación del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

- ✓ Acceso al servicio de información sobre instalaciones radioeléctricas y niveles de exposición con datos de las certificaciones realizadas por técnicos competentes y presentadas por los operadores de telefonía móvil a este Ministerio. La consulta se realiza a través del sistema de información geográfica.
- ✓ Acceso a los procedimientos y programas para la certificación de eficiencia energética de los edificios.

Adicionalmente, cuenta con una serie de portales sectoriales. Entre estos portales, está el Portal de Ayudas, el Portal de la Agenda Digital, el Portal de la Televisión Digital, el Portal Controlas tu energía, el Portal de Usuarios de Telecomunicaciones, el Geoportal de Hidrocarburos, etc.

Todos estos portales también cumplen la normativa WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) en materia de accesibilidad web y ofrecen, entre otros los siguientes servicios:

- ✓ Acceso unificado a las ayudas aprobadas en los distintos planes anuales integrados de ayudas del Ministerio Energía, Turismo y Agenda Digital.
- ✓ Información actualizada de los precios de carburantes. Esta consulta se realiza de dos formas:
 - a través del geoportal de precios de carburantes sobre mapas geográficos.
 - mediante una consulta alfanumérica por provincia y localidad.
- ✓ Información actualizada mediante una consulta al registro de instaladores de infraestructuras de telecomunicaciones.
- ✓ Información actualizada de los canales para la Televisión Digital Terrestre de cobertura local.

Servicios Electrónicos prestados a través de la Sede Electrónica del Ministerio

El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y cualquier otro organismo que solicite la adhesión para ofrecer sus servicios electrónicos a través de la sede electrónica del Ministerio, presta, cumpliendo estrictamente los requisitos de accesibilidad web establecidos por la WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines), los siguientes servicios electrónicos:

- ✓ Acceso al catálogo actualizado de los procedimientos electrónicos disponibles en la Sede Electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital con indicación de los que se tramitan por vía electrónica con certificado digital y los que se puedan tramitar sin certificado digital (Cl@ve). Los procedimientos disponen de toda la información sobre legislación aplicable actualizada y están catalogados, permitiendo su consulta en base a una clasificación temática, orgánica (unidad responsable) y también a través de su código SIA (identificador único de procedimientos a nivel de la Administración General del Estado).
- ✓ Consulta de la relación actualizada de prestadores de servicios de certificación del servicio de gestión de certificados. Así mismo, la sede electrónica permite el uso de todos los certificados electrónicos nacionales reconocidos por @Firma para la realización de trámites que requieran identificación o firma electrónica basada en certificado.
- ✓ Acceso y utilización del registro electrónico, que garantiza fehacientemente todas las transacciones realizadas a través de procedimientos electrónicos. En él se anotan todas las operaciones realizadas de entrada y de salida. En cada operación se registra la fecha y la hora oficial española. Cada una de las solicitudes o escritos que son enviados por los ciudadanos y dados de alta en el registro electrónico, llevan asociado un recibo de presentación donde queda reflejado de forma fehaciente la fecha y hora en la que se ha enviado dicha solicitud, lo que permite su consulta
- ✓ Acceso mediante Cl@ve o certificado electrónico a la información de la consulta del estado del expediente a lo largo del periodo de tramitación, información que también es reflejada en la Carpeta Ciudadana de la Administración General del Estado.

Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

- ✓ Acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas con los efectos propios de la notificación por comparecencia electrónica en sede. Esta información también está accesible a través de la Carpeta Ciudadana de la Administración General del Estado.
- ✓ Servicio de disponibilidad de documentos que ya obran en poder de la Administración, que permite que los ciudadanos no tengan que aportar documentación con que ya cuenta la Administración en sus trámites. Esta información es posible recuperarla gracias al empleo de la plataforma de intermediación con la que se encuentra conectado el Ministerio.
- ✓ Servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos mediante código de consulta y verificación del documento.
- ✓ Servicio de pasarela de pagos que permite a los usuarios realizar el pago telemático con firma electrónica en aquellos procedimientos que así lo requieran.
- ✓ Información sobre la fecha y hora oficial, y días declarados oficialmente como inhábiles. La fecha y hora oficial se corresponde a la de España peninsular conforme a lo que, en su caso, establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- ✓ Acceso al sistema de verificación del certificado de la Sede Electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.
- ✓ Acceso a la sección de datos abiertos del Ministerio (iniciativa de Reutilización de Información del Sector Público). Así mismo, también se dispone de un formulario electrónico para efectuar la propuesta para la publicación de nuevos conjuntos de datos que el Ministerio gestiona y que se quieran utilizar. Además, posibilita comunicar y publicitar aplicaciones que hayan sido desarrolladas con los datos ya publicados.
- ✓ Consulta e información puntual y actualizada en las páginas del perfil de contratante del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital de los anuncios, las licitaciones abiertas o en curso, su documentación asociada, las contrataciones programadas, el estado de los expedientes, los procedimientos anulados y toda información útil de tipo general. Para ello, la sede electrónica está integrada con la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Procedimientos Electrónicos de la Subsecretaría de Energía, Turismo y Agenda Digital

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de interposición de recursos administrativos ante el Ministerio, contra resoluciones y actos de trámite en el ámbito su competencia, según lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de solicitud del derecho al ejercicio de la profesión mediante el reconocimiento de títulos de enseñanza superior de los Estados miembros de la Unión Europea y otros Estados partes en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, en lo que afecta a las profesiones reguladas para las que este Ministerio es autoridad competente, según lo dispuesto en el Real Decreto 1837/2008
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de presentación de quejas y sugerencias ante el Ministerio, que permite recoger tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad, según lo dispuesto en el 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.
- ✓ Acceso al procedimiento de cumplimentación electrónica de los cuestionarios para la elaboración de las encuestas de coyuntura industrial, coyuntura del sector de la construcción e inversiones industriales, incluidas dentro del Plan Estadístico Nacional.

Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado de Energía

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la remisión de información sobre el suministro de productos petrolíferos, referida a precios, descuentos y cantidades, conforme la Orden Ministerial ITC/2308/2007.

Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico (tramitación de solicitudes y seguimiento del estado) del Registro de Régimen Retributivo Específico de instalaciones de producción eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la remisión de cuestionarios de la Industria de la Energía Eléctrica para la elaboración de las Estadísticas Delegadas anuales, con objeto de recopilar información sobre la producción, distribución y comercialización de la energía eléctrica.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la remisión de cuestionarios de las Estadísticas Mineras Anuales conforme a la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública

Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de presentación de reclamaciones de los usuarios de telecomunicaciones, según lo dispuesto en Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (BOE 30-05-2009).
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de presentación de documentación relativa a Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICTs), según lo dispuesto en el Real Decreto 346/2011, de 11 de marzo (BOE 01/04/2011).
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de presentación de solicitudes para la aprobación de proyectos técnicos de estaciones radioeléctricas y modificación de la solicitud conforme a lo previsto en la Orden CTE/23/2002, de 11 de enero (BOE 12-01-2002).
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de presentación de solicitudes de autorización para la puesta en servicio de estaciones radioeléctricas, según lo dispuesto en la Orden CTE/23/2002, de 11 de enero (BOE 12-01-2002) y en la Resolución de 4 de mayo de 2017, de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (BOE 12/05/2017).
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de Presentación de la solicitud para la inscripción, modificación de la inscripción y baja en el Registro Estatal de Prestadores de Servicios de Comunicación Audiovisual según lo dispuesto en el Real Decreto 847/2015, de 28 de septiembre (BOE 29/09/2015).
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico de notificaciones que deben remitir los prestadores de servicios electrónicos de confianza que tengan la intención de iniciar o modificar la prestación de servicios de confianza cualificados conforme a lo previsto en el Reglamento (UE) Nº 910/2014, comunicaciones de inicio o modificación de actividad del resto de prestadores de servicios electrónicos conforme a lo previsto en la Ley de Firma Electrónica, así como cualquier otro escrito de solicitud, comunicación, contestación a requerimiento, o notificación de incidente de seguridad.

Procedimientos Electrónicos de la Secretaría de Estado de Turismo

- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de los préstamos del programa Emprendetur I+D+i, cuyo objetivo es apoyar la investigación y el desarrollo aplicados a productos y procesos innovadores del sector turístico español que mejoren su competitividad y rentabilidad.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico para la tramitación de los préstamos del programa Emprendetur Internacionalización, para fomentar la internacionalización del sector turístico español mediante la apertura de nuevos mercados turísticos internacionales, el incremento o potenciación de los ya existentes o la exportación a terceros países de productos o servicios turísticos españoles.
- ✓ Acceso al procedimiento electrónico (tramitación de solicitudes y seguimiento del estado) de Becas del Instituto de Turismo de España para la realización de prácticas profesionales, que permite ayudar a mejorar la oferta formativa y adaptarla a nuevos perfiles profesionales.

3. Especificaciones técnicas de uso

- ✓ El acceso de los ciudadanos a los servicios electrónicos del Ministerio través de Internet requiere de un navegador web que cumpla la especificación W3C HTML 4.01 o superior (incluido HTML5). Existe compatibilidad con los siguientes navegadores: Microsoft Internet Explorer versiones 9 y superiores, Google Chrome y Mozilla Firefox.
- ✓ Software de visualización:
 - Adobe Reader para la visualización de ficheros en formato pdf.
 - Google Earth para aplicaciones georeferenciadas del geoportal. Si bien, es posible la visualización de las aplicaciones también desde cualquier navegador web.
 - Para poder visualizar las retransmisiones del canal de vídeo del Ministerio es necesario tener instalado un plugin de Adobe Flash Player, o bien disponer de un navegador compatible con HTML5.
- ✓ Según la forma de autenticación de los procedimientos se requiere:
 - Certificado electrónico X509.3 emitido por alguno de los prestadores de servicios de certificación reconocidos por la Sede Electrónica del Ministerio Energía, Turismo y Agenda Digital.
 - D.N.I. Electrónico.
 - Estar registrado y dado de alta en la plataforma Cl@ve.

En cualquier caso, en cada procedimiento electrónico vienen detalladas las especificaciones de uso y acceso.

4. Medidas generales para proveer un mejor servicio

Con el fin de ofrecer un servicio mejorado a través del uso de servicios compartidos, la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se ha marcado los siguientes objetivos que repercutirán en un mejor servicio para los ciudadanos:

- ✓ Integración con, al menos, un noventa por ciento de los servicios compartidos declarados por la Secretaría General de Administración Digital y disponibles durante el año en curso.
- ✓ Integración de, al menos, un noventa por ciento de los procedimientos electrónicos dirigidos a ciudadanos con la plataforma Cl@ve.
- ✓ Integración de, al menos, un noventa por ciento de los procedimientos electrónicos dirigidos a ciudadanos con la plataforma Carpeta Ciudadana.

5. Compromisos de calidad ofrecidos

La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones está comprometida con la Calidad de los Servicios al ciudadano y fruto de ello propone los siguientes compromisos de calidad para el ciudadano:

- ✓ Disponibilidad de los portales web del Ministerio de al menos un noventa y nueve por ciento del tiempo durante todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo.
- ✓ Disponibilidad de la sede electrónica del Ministerio de al menos un noventa y nueve por ciento del tiempo durante todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo.

- ✓ Aviso con una antelación mínima de veinticuatro horas de las interrupciones por mantenimiento técnico u operativo de los servicios electrónicos a disposición de los ciudadanos.

6. Indicadores para el seguimiento y evaluación

Para evaluar la mejora de la calidad de los servicios electrónicos ofrecidos, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- ✓ Porcentaje de disponibilidad de los portales web del Ministerio según las herramientas de monitorización habilitadas.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad de la sede electrónica del Ministerio según las herramientas de monitorización habilitadas.
- ✓ Porcentaje de avisos de interrupciones de los servicios electrónicos que se han publicado en el último año con, al menos, 24 horas de antelación.

7. Medidas de subsanación

Los compromisos que asume el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital con los usuarios a través de esta carta de servicios electrónicos se complementan con medidas de subsanación de posibles incumplimientos a los compromisos declarados en esta carta.

Se podrán formular reclamaciones dirigiéndolas a:

Subsecretaría de Energía, Turismo y Agenda Digital

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital
Pº De La Castellana, 160
28071 Madrid

, o a través del correo electrónico a la siguiente dirección: cartaservicios-e@minetad.es.

La Subsecretaría de Energía, Turismo y Agenda Digital se pondrá en contacto con el usuario a través del correo electrónico, a la mayor brevedad posible, para informarle de las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas, en su caso.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de servicios electrónicos no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

8. Direcciones postales, telefónicas y electrónicas

Servicio de Información y Atención al Ciudadano

Dirección: C/ Panamá, 1 (semiesquina Pº. de la Castellana, 160), 28046, Madrid, España.
Teléfono: 91.349.46.60 y 902.44.60.06.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 17:30, sábados de 9:00 a 14:00 y en el periodo del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00, sábados de 9:00 a 14:00.

Registro General del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital en la Sede Central

Dirección: P. de la Castellana, 162. 28046, Madrid, España
Teléfono: 91.349.31.41

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 17:30. Sábados de 9:00 a 14:00 y en el periodo del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00, sábados de 9:00 a 14:00.

Carta de Servicios Electrónicos del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Registro Auxiliar de la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Dirección: C/ Capitán Haya, 41. 28046, Madrid, España.

Horario: lunes a viernes de 9:00 a 17:30 y en el periodo del 16 de junio al 15 de septiembre, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

Atención telefónica para el Portal Ayudas: 91.349.46.40 y 902.44.60.06.

Atención telefónica sobre los Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones: 911.81.40.45 y 901.33.66.99.

Atención telefónica para la Televisión Digital: 954.30.65.01 y 901.20.10.04.

Solicitud de información administrativa sobre formulario de contacto publicado en el Portal Web y en la Sede Electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

9. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

La unidad operativa responsable de los aspectos relacionados con la carta de servicios electrónicos es:

Subdirección General de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Subsecretaría de Energía, Turismo y Agenda Digital

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

Pº De La Castellana, 160

28046 Madrid

e-mail: cartaservicios-e@minetad.es

10. Periodo de vigencia de la carta

El periodo de vigencia de esta carta de servicios electrónicos será de 3 años (2018-2021).