

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

**11611** *Resolución de 21 de junio de 2011, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se crea la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, creó el concepto de «sede electrónica», justificado por «la necesidad de definir claramente la «sede» administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad». El artículo 10.1 de la misma Ley define la sede electrónica como «aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias». El apartado 3 del mismo artículo establece que «cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas».

Por otra parte, el 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, además de regular esta figura en sus artículos 3 al 9, determina específicamente en su artículo 3.2 que «las sedes electrónicas se crearán mediante Orden del Ministro correspondiente o Resolución del titular del Organismo Público, que deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado», determinando el contenido mínimo de esta norma aprobatoria. Con ello se aportan a los ciudadanos garantías de plena certeza y seguridad que sólo alcanzaban parcialmente las oficinas virtuales que hasta el momento han venido canalizando las relaciones electrónicas con los ciudadanos.

A su vez, conforme a la disposición final cuarta del mismo Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, «los puntos de acceso electrónico pertenecientes a la Administración General del Estado o sus organismos públicos dependientes o vinculados en los que se desarrollan actualmente comunicaciones con terceros, propias de sede electrónica, deberán adaptarse, en el plazo de cuatro meses, contados a partir de la entrada en vigor de este Real Decreto, a lo dispuesto en el mismo para las sedes o, en su caso, subsedes, electrónicas, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones transitorias primera y segunda de este Real Decreto y en la disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio».

En virtud de todo lo anterior, el Presidente de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las facultades que legal y reglamentariamente tiene encomendadas, resuelve:

Primero.

Creación de la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Se crea la «Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones», con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y en los artículos 3 a 9 del 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.

Dicha Sede será común a todos los órganos que integran la estructura de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, y estará disponible para todos los ciudadanos de forma permanente.

Segundo.

Características de la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

La Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene con las siguientes características:

A) **Ámbito de aplicación:** El ámbito de aplicación de la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es, en general, la totalidad de las actuaciones, procedimientos, trámites y servicios a realizar por medios electrónicos en el marco de las funciones y competencias de esta Comisión y de sus relaciones con los ciudadanos y empresas y con otras Administraciones Públicas y Organismos Públicos, y que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos, así como aquellos otros respecto a los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos; y en especial las actuaciones, procedimientos, trámites y servicios enumerados en el anexo I de la Resolución de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 8 de mayo de 2008 (publicada en el «Boletín Oficial del Estado» número 134, de 3 de junio de 2008).

B) **Dirección electrónica:** La dirección electrónica de referencia de la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es la siguiente: <https://sede.cmt.gob.es>, que será accesible directamente. No obstante lo anterior, y al amparo de lo dispuesto en la disposición adicional cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, la Sede Electrónica de esta Comisión es igualmente accesible a través del portal de Internet <http://www.cmt.es>; y el Registro Electrónico de esta Comisión es accesible tanto desde las dos direcciones electrónicas antes indicadas como desde su dirección electrónica específica: <https://registro.cmt.es>.

C) **Titularidad:** La titularidad de la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

D) **Gestión tecnológica:** La gestión tecnológica de la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones corresponde a la Dirección de Sistemas de Información de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

E) **Gestión de los contenidos:** La gestión y coordinación de los contenidos que, en su caso, sean puestos a disposición de los ciudadanos en la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones corresponde al Gabinete del Presidente de la Comisión. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones responderá de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de su Sede Electrónica.

F) La Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones prestará, al menos, todos los servicios y contenidos establecidos en el artículo 6 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, y en las condiciones técnicas y de seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad establecidas en la Ley 11/2007, de 22 de junio, en el citado Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre y en la normativa concordante; asimismo se podrán prestar servicios y contenidos adicionales que se establezcan mediante nuevas normas o que por su conveniencia puedan incorporarse mediante Resolución de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Tercero.

Canales de acceso a la sede electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones los siguientes:

A) Para el acceso electrónico y la gestión electrónica, a través de Internet, en las direcciones electrónicas especificadas y con las características definidas en el Apartado Segundo, letra B), de la presente Resolución.

B) Para la gestión presencial, las oficinas y dependencias de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en su Sede de Barcelona, sita en la calle Bolivia número 56, conforme a las competencias definidas en sus normas reguladoras, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

C) Para la atención telefónica, en el número de teléfono: (+34) 93 603 62 00.

Cuarto.

Medios y procedimiento para la formulación de quejas y sugerencias.

1. Los medios disponibles para la formulación de quejas y sugerencias en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, son los siguientes:

A) Presentación electrónica por Internet, a través de la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones que se crea mediante esta Resolución, en el trámite habilitado para este específico fin y de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de 8 de mayo de 2008, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se crea un Registro Electrónico en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para la recepción, remisión y tramitación de solicitudes, escritos y comunicaciones, y se establecen los criterios generales para la tramitación telemática de determinados procedimientos (publicada en el «Boletín Oficial del Estado» número 134, de 3 de junio de 2008).

B) Presentación presencial o por correo postal, ante el Registro General de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en Barcelona, sito en la calle Bolivia número 56, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias los servicios de administración y atención y asesoramiento técnico a los ciudadanos para resolver sus dudas e incidencias en la utilización de las aplicaciones y sistemas que sustentan la Sede Electrónica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que susciten los ciudadanos.

Disposición final primera. *Publicación en el «Boletín Oficial del Estado».*

Se ordena la publicación del texto íntegro de la presente Resolución en el «Boletín Oficial del Estado», a los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3.2 del 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, y con carácter general en el artículo 52.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 21 de junio de 2011.—El Presidente de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, Bernardo Lorenzo Almendros.