



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

DIRECCIÓN GENERAL DE
TELECOMUNICACIONES Y
TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO
DE LA CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES

**COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Documento: CSC14/02_NORMAS CSC

NORMAS INTERNAS DE FUNCIONAMIENTO



NORMAS INTERNAS DE FUNCIONAMIENTO

La Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, en adelante la Comisión para el Seguimiento de la Calidad, se constituye en virtud de lo dispuesto en el artículo 25 de la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio de 2014, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, publicada en el BOE Nº 156 de fecha de 27 de junio de 2014.

1. - COMPETENCIAS

La Comisión para el Seguimiento de la Calidad tiene encomendadas las siguientes finalidades:

- a) Asesorar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en la elaboración y seguimiento de la normativa en materia de calidad de servicio.
- b) Elaborar guías, criterios de aplicación y demás orientaciones que considere oportuno para facilitar la implantación del sistema de seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios, del sistema de aseguramiento de la calidad de la facturación y del mecanismo para la notificación de sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad de servicio, que se recogen en la mencionada orden.
- c) Formular propuestas para su mejor aplicación práctica y en relación con su evolución futura.

2. - COMPOSICIÓN

La composición de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad es la siguiente:

Presidencia: El Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

Vicepresidencia: El Subdirector General de Inspección de las Telecomunicaciones.

Vocales:

- Seis en representación de las asociaciones de operadores, con mayor presencia en el sector de las telecomunicaciones siguientes: la Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información, Telecomunicaciones y Contenidos Digitales (AMETIC), la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (ASTEL), la Agrupación de Operadores de Cable (AOC), la Corporación de Radiotelevisión Española (RTVE), la Unión de Televisiónes



Comerciales Asociadas (UTECA) y la Federación de Organismos de Radio y Televisión Autonómicos (FORTA).

- Tres en representación de las siguientes asociaciones de usuarios con mayor presencia en el sector de las telecomunicaciones: la Asociación de Internautas (AI), la Asociación Usuarios de Internet (AUI), la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI)
- Uno en representación de las Organizaciones Sindicales con mayor presencia en el sector de las telecomunicaciones (CCOO y UGT).
- Uno de Telefónica de España en su calidad de único operador con obligaciones de servicio universal.
- Uno en representación del Consejo de Consumidores y Usuarios.
- Uno en representación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Uno en representación de las Administraciones de las CCAA y de las ciudades de Ceuta y Melilla competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
- Uno en representación de los colegios profesionales, con mayor presencia en el sector de las telecomunicaciones (COIT).
- El Subdirector General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

La Secretaría correrá a cargo de la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones.

Cada vocal podrá contar con un suplente, previamente designado, que le sustituya a todos los efectos o con un asesor con derecho a voz, pero sin voto.

La Presidencia tendrá la facultad de invitar, en calidad de expertos, a las personas que considere oportuno en función de los temas a tratar en cada reunión. Los coordinadores de los Grupos de Trabajo operativos, asistirán a las reuniones en calidad de expertos. En ambos casos, los expertos tendrán derecho a voz pero no tendrán derecho a voto.



3. - FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN

El funcionamiento de la Comisión para el Seguimiento de la Calidad se regirá por lo establecido para los órganos colegiados en el Capítulo II del Título II de La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y supletoriamente por estas normas de funcionamiento.

La Comisión se reunirá regularmente con una periodicidad de una vez al año y, en todo caso, cuando lo determine la Presidencia, teniendo en cuenta, en su caso, las peticiones de los demás miembros formuladas con la suficiente antelación.

En el periodo entre reuniones, la Comisión podrá mantener debates y aprobar documentos utilizando para ello el correo electrónico. En los documentos aprobados por este sistema se hará constar la fecha de cierre de la votación y el medio utilizado. La toma en consideración de cualquier asunto por estos procedimientos deberá ser previamente aprobada en una reunión formal de la Comisión.

No obstante lo anterior, la Presidencia tendrá la potestad de someter al procedimiento señalado en el párrafo anterior determinados asuntos, aunque estos no hayan sido aprobados previamente en una reunión formal, por motivos de urgencia o de oportunidad.

El acta de las reuniones se someterá a aprobación por correo electrónico.

Podrán constituirse, siempre que se estime conveniente, grupos de trabajo o subcomisiones para avanzar en el estudio de los temas concretos que la Comisión haya identificado. La creación de un grupo conlleva la aprobación de un mandato explícito. Los trabajos realizados por cualquiera de estos grupos deberán someterse a la Comisión para su consideración.