

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- 2532** *Orden ETD/100/2022, de 10 de febrero, por la que se establecen las actuaciones que deben realizar los operadores prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas móviles en las bandas de frecuencias del primer dividendo digital y del segundo dividendo digital para garantizar que la puesta en servicio de las estaciones emisoras en dichas bandas no afecte a las condiciones existentes de recepción del servicio de televisión.*

La Decisión 2010/267/UE de la Comisión, de 6 de mayo de 2010, sobre las condiciones técnicas armonizadas relativas al uso de la banda de frecuencias de 790-862 MHz para los sistemas terrenales capaces de prestar servicios de comunicaciones electrónicas en la Unión Europea, establece en su artículo 2.1, que cuando designen o hagan disponible la banda de 800 MHz para redes distintas de las redes de radiodifusión de alta potencia, los Estados miembros lo harán, de manera no exclusiva, para los sistemas terrenales capaces de prestar servicios de comunicaciones electrónicas, de conformidad con los parámetros establecidos en el anexo de la citada Decisión. Este mismo artículo, en su apartado 2, establece que los Estados miembros velarán por que los sistemas a que se refiere el apartado 1 den la protección adecuada a los sistemas que operen en bandas adyacentes.

El artículo 6.1 del Real Decreto 458/2011, de 1 de abril, sobre actuaciones en materia de espectro radioeléctrico para el desarrollo de la sociedad digital, establecía que las frecuencias de la banda de 800 MHz se asignarían mediante subasta económica pública.

Dicha subasta fue convocada por la Orden ITC/1074/2011, de 28 de abril, y se resolvió por la Orden ITC/2508/2011, de 15 de septiembre, resultando adjudicatarios, en lo que se refiere a las frecuencias de la banda de 800 MHz, los operadores Vodafone España, S. A. U., Telefónica Móviles España, S. A. U., y France Telecom España, S. A. U.

El artículo 6.3 del Real Decreto 458/2011, de 1 de abril, sobre actuaciones en materia de espectro radioeléctrico para el desarrollo de la sociedad digital, establece que los servicios de comunicaciones electrónicas que se presten en la banda de frecuencias de 800 MHz no deberán causar interferencias al servicio de radiodifusión de televisión que funciona en la banda de frecuencias adyacente inferior (470-790 MHz), y que, a tal efecto, las estaciones emisoras de los servicios de comunicaciones electrónicas que se presten en la banda de frecuencias de 800 MHz deberán ajustar sus características técnicas a las condiciones establecidas en el anexo de la Decisión de la Comisión de 6 de mayo de 2010 sobre las condiciones técnicas armonizadas relativas al uso de la banda de frecuencias de 790-862 MHz para los sistemas terrenales capaces de prestar servicios de comunicaciones electrónicas en la Unión Europea así como a las decisiones que se adopten en el seno de la Unión Europea. Del mismo modo, se establece que en caso de que se produjesen interferencias o perturbaciones al servicio de radiodifusión de televisión, el concesionario del servicio de comunicaciones electrónicas vendrá obligado a efectuar las correcciones técnicas necesarias para su completa eliminación, asumiendo, en su caso, el coste de las modificaciones a realizar en las instalaciones receptoras afectadas o el coste de las instalaciones alternativas que fueran precisas para asegurar la continuidad del servicio de radiodifusión de televisión.

La Decisión de Ejecución (UE) 2016/687 de la Comisión, de 28 de abril de 2016, relativa a la armonización de la banda de frecuencias de 694-790 MHz para los sistemas terrenales capaces de prestar servicios de comunicaciones electrónicas inalámbricas de banda ancha y para un uso nacional flexible en la Unión, establece en su artículo 3.1,

que cuando designen o hagan disponible la banda de 700 MHz para redes distintas de las redes de radiodifusión de alta potencia, los Estados miembros lo harán, de manera no exclusiva, para los sistemas terrenales capaces de prestar servicios de comunicaciones electrónicas, de conformidad con los parámetros establecidos en el anexo de la citada Decisión.

Mediante Orden ETD/1141/2021, de 8 de octubre, por la que se resuelve la subasta convocada por Orden ETD/534/2021, de 26 de mayo, para el otorgamiento de concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda de 700 MHz, se han adjudicado concesiones en esta banda a los operadores Telefónica Móviles España, S.A.U., Orange Espagne S.A.U. y Vodafone España, S.A.U.

El apartado 2, de la disposición adicional decimocuarta del Real Decreto 391/2019, de 21 de junio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre y se regulan determinados aspectos para la liberación del segundo dividendo digital, establece que los servicios de comunicaciones electrónicas que se presten en la banda de frecuencias de 700 MHz (694 a 790 MHz) no deberán causar interferencias al servicio de radiodifusión de televisión que funciona en la banda de frecuencias adyacente inferior (470-694 MHz), y que, a tal efecto, las estaciones emisoras de los servicios de comunicaciones electrónicas que se presten en la banda de frecuencias de 700 MHz deberán ajustar sus características técnicas a las condiciones establecidas en el anexo de la Decisión de Ejecución (UE)2016/687 de la Comisión, de 28 de abril de 2016, relativa a la armonización de la banda de frecuencias de 694-790 MHz para los sistemas terrenales capaces de prestar servicios de comunicaciones electrónicas inalámbricas de banda ancha y para un uso nacional flexible en la Unión, así como a las decisiones que se adopten en el seno de la Unión Europea. En este mismo apartado se establece que en caso de que se produjesen interferencias o perturbaciones al servicio de radiodifusión de televisión, el concesionario del servicio de comunicaciones electrónicas vendrá obligado a efectuar las correcciones técnicas necesarias para su completa eliminación, asumiendo, en su caso, el coste de las modificaciones a realizar en las instalaciones receptoras afectadas o el coste de las instalaciones alternativas que fueran precisas para asegurar la continuidad del servicio de radiodifusión de televisión.

En general, las instalaciones para la recepción de la televisión digital terrestre están diseñadas para recibir las señales a través de toda la banda UHF (470 a 862 MHz), incluyendo, por tanto, las subbandas de frecuencias 694-790 MHz y 790-862 MHz. Este hecho, junto con las recomendaciones de organismos internacionales y los estudios, pruebas y experiencias observadas en otros países, hicieron que se considerara necesario identificar y analizar las potenciales afectaciones que podrían aparecer como consecuencia de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, en particular los prestados utilizando la tecnología LTE («Long Term Evolution») en la banda 790-862 MHz, y los prestados utilizando la tecnología 5G en la banda 694-790 MHz, respecto del servicio de televisión digital terrestre que se continuará prestando en la banda adyacente 470-694 MHz.

Durante los meses de junio y julio de 2021, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales ha llevado a cabo, con la participación de los agentes afectados, diversas pruebas piloto, con el fin de analizar las posibles afectaciones que se producirían una vez se dispusiera de emisiones de televisión digital terrestre en la banda 470-694 MHz y emisiones de comunicaciones móviles en la banda de frecuencias 694-790 MHz. En dichas pruebas se ha confirmado, por un lado, que en determinadas situaciones pueden producirse afectaciones en la recepción del servicio de televisión digital terrestre, y que es posible identificar las principales áreas en las que puede producirse esta afectación para cada tipo de instalación de recepción de televisión y, por otro lado, que estas afectaciones pueden prevenirse y solucionarse de manera satisfactoria.

Lo anterior, determina la necesidad de realizar dos tipos de actuaciones para garantizar la adecuada recepción del servicio de televisión digital terrestre: actuaciones previas, a llevar a cabo antes de la puesta en servicio de las estaciones base de los

servicios de comunicaciones electrónicas móviles en las bandas 790-862 MHz y 694-790 MHz o de la modificación de las características técnicas de emisión, consistentes en la comunicación necesaria para que los habitantes de las edificaciones dotadas con instalaciones de recepción de televisión digital terrestre que se encuentren dentro de las áreas de mayor afectación puedan conocer que tienen la posibilidad de que, de manera gratuita, los operadores lleven a cabo las actuaciones necesarias para resolver las potenciales afectaciones, como puede ser la instalación de filtros o cualquier otra solución técnica, sistema o equipo que resuelva la potencial afectación, y actuaciones correctivas, destinadas a resolver las afectaciones que puedan aparecer una vez que las estaciones de los servicios de comunicaciones electrónicas estén en servicio o se proceda a la modificación de las características técnicas de emisión para los mismos.

Mediante la «Orden IET/329/2015, de 26 de febrero, por la que se establecen las actuaciones que deben realizar los operadores prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas móviles en la banda del dividendo digital para garantizar que la puesta en servicio de las estaciones emisoras en dicha banda no afecte a las condiciones existentes de recepción del servicio de televisión», se establecieron las actuaciones a realizar por los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas móviles en el caso de la puesta en servicio de estaciones base en la banda 790-862 MHz.

En las citadas pruebas piloto del año 2021, se concluyó que las posibles afectaciones que se pueden producir en el caso de la puesta en servicio de estaciones base de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles en la banda 694-790 MHz, y las actuaciones a realizar para garantizar la adecuada recepción del servicio de televisión digital terrestre, son coincidentes con las previstas en la Orden IET/329/2015, de 26 de febrero.

Teniendo en cuenta lo anterior, y que los operadores prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas móviles en ambas bandas son los mismos, se considera adecuado incluir en una misma norma las obligaciones derivadas de la puesta en servicio de estaciones base de los servicios de comunicaciones electrónicas en ambas bandas de frecuencia, por lo que, mediante esta orden se deroga la Orden IET/329/2015, de 26 de febrero.

En esta orden se establecen las medidas que se consideran necesarias para garantizar que la puesta en servicio de las estaciones de los servicios de comunicaciones electrónicas en la banda de 790 a 862 MHz, y en la banda de 694 a 790 MHz, se realiza de manera que se asegure la adecuada recepción del servicio de televisión digital terrestre, que se continúa prestando en la banda 470-694 MHz, de acuerdo con la planificación de frecuencias prevista en el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre, aprobado por el Real Decreto 391/2019, de 21 de junio.

Para ello, se establece la obligación de los operadores titulares de las concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda de 800 MHz (790 a 862 MHz), y en la banda de 700 MHz (694 a 790 MHz), de realizar actuaciones previas de comunicación antes de la entrada en servicio de las correspondientes estaciones base de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles en las citadas bandas cuando las áreas de afectación incluyan edificios dotados con instalaciones de recepción de TDT y, actuaciones correctivas para eliminar las afectaciones que puedan producirse después de la puesta en servicio de las citadas estaciones.

Asimismo, se establece la obligación de estos operadores de informar a los ciudadanos sobre el procedimiento a seguir en caso de que la recepción del servicio de televisión se vea afectado por la puesta en servicio de las estaciones del servicio de comunicaciones electrónicas móviles en la banda de 790 a 862 MHz, y en la banda de 694 a 790 MHz.

Se establece también la obligación de estos operadores de poner en marcha de forma conjunta un Centro de Atención al Usuario, con el fin de atender las solicitudes de los ciudadanos, correspondiendo a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales llevar a cabo el seguimiento de las actuaciones realizadas por

los operadores y verificar el adecuado cumplimiento de las actuaciones requeridas para resolver las afectaciones.

Por último, de acuerdo con el artículo 6.3 del Real Decreto 458/2011, de 1 de abril, y la disposición adicional decimocuarta del Real Decreto 391/2019, de 21 de junio, se atribuye a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales la resolución de las posibles reclamaciones de los ciudadanos.

Esta orden se dicta en ejecución del artículo 6.3 del Real Decreto 458/2011, de 1 de abril, sobre actuaciones en materia de espectro radioeléctrico para el desarrollo de la sociedad digital, y al amparo de la habilitación establecida en la disposición adicional quinta del mismo Real Decreto 458/2011, de 1 de abril, por la que se faculta al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, hoy Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, de acuerdo al Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, para dictar en el ámbito de sus competencias, cuantas disposiciones y medidas sean necesarias para el desarrollo y aplicación de lo establecido en el mismo, y del apartado 2 de la disposición adicional decimocuarta del Real Decreto 391/2019, de 21 de junio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre y se regulan determinados aspectos para la liberación del segundo dividendo digital, que establece que los servicios de comunicaciones electrónicas que se presten en la banda de frecuencias de 700 MHz (694 a 790 MHz) no deberán causar interferencias al servicio de radiodifusión de televisión que funciona en la banda de frecuencias adyacente inferior (470-694 MHz), y que en caso de que se produjesen interferencias o perturbaciones al servicio de radiodifusión de televisión, el concesionario del servicio de comunicaciones electrónicas vendrá obligado a efectuar las correcciones técnicas necesarias para su completa eliminación.

Esta disposición ha sido tramitada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno y en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, habiendo sido informada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Asimismo, en la elaboración y tramitación de esta orden, se han observado los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En particular, respecto al principio de necesidad, la norma es imprescindible para garantizar el acceso de los ciudadanos al servicio de televisión en las condiciones existentes y, con ello su derecho fundamental a la información, reconocido en el artículo 20 de la Constitución española. En referencia al principio de proporcionalidad hay que señalar que tanto las actuaciones previas como las actuaciones correctivas previstas en la norma son las estrictamente necesarias para garantizar el acceso de los ciudadanos al servicio de televisión y su derecho a la información, habiéndose adoptado tras pruebas piloto en las que han participado los propios operadores afectados. Esta orden garantiza, asimismo, la seguridad jurídica, ya que concreta las obligaciones previstas en el Real Decreto 458/2011, de 1 de abril y en el Real Decreto 391/2019, de 21 de junio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre y se regulan determinados aspectos para la liberación del segundo dividendo digital, así como en los pliegos que rigieron las subastas de concesiones en las bandas de 700 y 800 MHz. Esta Orden se adecua al principio de transparencia, no solo en cuanto ha sido adoptada tras los correspondientes trámites de consulta pública previa y audiencia, sino también en cuanto a las medidas que contiene, muchas de ellas dirigidas a mejorar la información que reciben ciudadanos y Ayuntamientos en relación con las posibles afectaciones al servicio de televisión y su resolución. Por último, en aplicación del principio de eficiencia, esta orden garantiza que la puesta en servicio de las estaciones emisoras no afecta a la recepción del servicio de televisión, evitando cargas administrativas innecesarias y sin aumento del gasto público.

Esta orden se dicta al amparo de la competencia exclusiva del Estado en materia de telecomunicaciones reconocida en el artículo 149.1.21.^a de la Constitución.

En su virtud, dispongo:

Artículo 1. Objeto.

Esta orden tiene por objeto establecer las actuaciones que deben llevar a cabo los titulares de concesiones de uso privativo de dominio público radioeléctrico en la banda 791 a 862 MHz o banda de 800 MHz y en la banda 694 a 790 MHz o banda de 700 MHz, en adelante, los operadores, para garantizar que la puesta en servicio de las estaciones emisoras o estaciones base de servicios de comunicaciones electrónicas móviles en dichas bandas no afecte a las condiciones existentes de recepción por los ciudadanos del servicio de radiodifusión de televisión que se continúa prestando en la banda adyacente 470 a 694 MHz.

Artículo 2. Características técnicas de las emisiones en las bandas de frecuencias de 700 MHz y 800 MHz.

1. Las estaciones emisoras o estaciones base de los servicios de comunicaciones electrónicas que se presten en la banda de frecuencias de 700 MHz deberán ajustar sus características técnicas a las condiciones establecidas en el anexo de la Decisión de Ejecución (UE) 2016/687, de la Comisión, de 28 de abril de 2016, relativa a la armonización de la banda de 694-790 MHz para los sistemas terrenales capaces de prestar servicios de comunicaciones frecuencias electrónicas inalámbricas de banda ancha y para un uso nacional flexible en la Unión así como a las decisiones que se adopten en el seno de la Unión Europea.

2. Las estaciones emisoras o estaciones base de los servicios de comunicaciones electrónicas que se presten en la banda de frecuencias de 800 MHz deberán ajustar sus características técnicas a las condiciones establecidas en el anexo de la Decisión 2010/267/UE de la Comisión, de 6 de mayo de 2010, sobre las condiciones técnicas armonizadas relativas al uso de la banda de frecuencias de 790-862 MHz para los sistemas terrenales capaces de prestar servicios de comunicaciones electrónicas en la Unión Europea así como a las decisiones que se adopten en el seno de la Unión Europea.

3. En casos concretos y debidamente justificados, para evitar perjuicios a los ciudadanos y eliminar las afectaciones al servicio de televisión, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, dentro de las características técnicas señaladas en los apartados anteriores, podrá modificar las condiciones técnicas de emisión de las estaciones base.

Artículo 3. Actuaciones previas a la puesta en servicio de las estaciones de servicios de comunicaciones electrónicas móviles.

1. Con carácter previo a la puesta en servicio de las estaciones base del servicio de comunicaciones electrónicas móviles en las bandas de 700 MHz y de 800 MHz o previamente a la modificación de las características técnicas de emisión de las estaciones base que vinieran funcionando, los operadores deberán proceder a evaluar las zonas en la que se puede producir afectación.

Para ello, teniendo en cuenta las potencias de emisión de las estaciones base (P.i.r.e.) y los sectores de radiación, así como la experiencia previa en los despliegues de otras tecnologías del servicio de comunicaciones electrónicas inalámbricas de banda ancha, se definirán las zonas que incluyan edificaciones dotadas con instalaciones de recepción de televisión digital terrestre, en las que puede verse afectado la recepción de dicho servicio.

2. Los titulares de licencias del servicio de comunicación audiovisual televisiva deberán facilitar a los operadores la información relativa a la ubicación de los centros

emisores desde los cuales prestan su servicio y su correspondiente zona de servicio a efecto de que se pueda proceder a la evaluación de las potenciales zonas de afectación antes mencionadas.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales pondrá a disposición de los operadores que lo soliciten la información o herramientas informáticas que tenga disponibles sobre ubicación de centros emisores y reemisores de televisión digital terrestre y su zona de servicio, con el objeto de que se facilite la determinación de las citadas zonas en las que se puede producir afectación en la recepción del servicio de televisión digital terrestre.

La información a que se refiere este apartado sólo podrá ser utilizada por los operadores para los fines previstos en esta orden.

3. Los operadores, antes de la puesta en servicio de una estación base o de la modificación de las características técnicas de emisión de una existente, en aquellas estaciones base que por su ubicación y características técnicas presenten zonas de posible afectación a la recepción del servicio de televisión digital terrestre, deberán realizar las actuaciones de comunicación que se detallan en el artículo 7, para garantizar que los habitantes de las edificaciones dotadas con instalaciones de recepción de televisión digital terrestre que puedan verse afectadas, puedan conocer la posibilidad que tienen de que los operadores, de manera gratuita, lleven a cabo las actuaciones para analizar y resolver las potenciales afectaciones.

Dicha comunicación deberá realizarse con la debida antelación a la puesta en servicio o a la modificación de las características técnicas de emisión de la estación base, de manera que se garantice que las actuaciones de comprobación y, en su caso, las actuaciones técnicas para minimizar la afectación puedan completarse con el menor impacto posible para los ciudadanos.

Artículo 4. *Actuaciones destinadas a garantizar la no afectación a la recepción del servicio de televisión digital terrestre.*

1. Los operadores deberán analizar, realizando las comprobaciones técnicas que se estimen oportunas, y, en su caso, resolver las afectaciones que se comuniquen por los ciudadanos al Centro de Atención del Usuario a que se refiere el artículo 7, que cumplan los siguientes criterios:

- a) que corresponda a edificaciones ubicadas dentro de la zona de cobertura de la estación base,
- b) que sean consecuencia de la puesta en servicio o modificación de las características técnicas de una estación base,
- c) que hayan sido comunicadas dentro del plazo de seis meses a contar desde la puesta en servicio o modificación de las características técnicas de la estación base.

2. Las afectaciones comunicadas al Centro de Atención del Usuario deberán ser analizadas y resueltas en el plazo de 5 días hábiles, a contar desde la recepción de la comunicación de la afectación en el Centro de Atención al Usuario, siempre que el propietario o representante de la comunidad de propietarios de la edificación facilite el acceso a la instalación de recepción de televisión. De estas afectaciones, al menos el 90 % deberán ser resueltas en un plazo máximo de tres días hábiles.

El Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, previa audiencia de los operadores, podrá modificar mediante resolución los plazos indicados en el párrafo anterior en función del número de afectaciones comunicadas, de sus características y de su correcta resolución.

Artículo 5. *Soluciones técnicas.*

1. Para resolver las afectaciones contempladas en los artículos 3 y 4, los operadores podrán utilizar las soluciones técnicas que estimen oportunas y que resuelvan la afectación, y que, entre otras, pueden consistir en la instalación de un filtro

de cabecera colocado a la salida de la antena de recepción, antes de la primera etapa amplificadora de la instalación de recepción de televisión, o la ejecución de las instalaciones alternativas que fueran precisas.

2. Los filtros, sistemas o equipos que se instalen para eliminar la potencial afectación o resolver la afectación real, deberán reunir las características técnicas necesarias para garantizar que el servicio de televisión digital terrestre no se vea afectado y mantenga una calidad equivalente a la existente con anterioridad a la puesta en funcionamiento de las correspondientes estaciones base.

3. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales podrá adoptar resoluciones que, de manera motivada y previa audiencia de los operadores afectados, impidan la instalación de filtros, sistemas o equipos o la realización de instalaciones que no garanticen la adecuada recepción del servicio de televisión digital terrestre, así como ordenar la retirada o sustitución de filtros, sistemas o equipos instalados o de instalaciones realizadas que no estén garantizando dicha finalidad.

4. Los propietarios o comunidades de propietarios de las edificaciones afectadas podrán solicitar a los operadores la entrega del filtro, sistema o equipo que los operadores estimen que es adecuado para la eliminación de la afectación, al objeto de proceder por su cuenta a la instalación del mismo. Con la entrega de dicho equipamiento se entenderá que los operadores han cumplido su obligación, conforme a lo señalado en los artículos 3 y 4.

5. El filtro, sistema o equipo, una vez instalado o entregado conforme a lo previsto en esta orden, pasa a ser propiedad del ciudadano o comunidad de propietarios respectiva.

Artículo 6. *Modificación de características técnicas y cese de emisiones.*

1. Si a pesar de las actuaciones para garantizar la no afectación por parte de las estaciones base a la recepción del servicio de televisión, a que se refieren los artículos anteriores, que se ejecuten en relación con una estación base puesta en funcionamiento por un operador, no se consigue eliminar la afectación al servicio de televisión digital terrestre, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales podrá modificar las condiciones técnicas de emisión de la estación base, dentro de las características técnicas señaladas en el artículo 2.

2. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales podrá ordenar, mediante resolución, el cese de emisiones de la estación base cuando concurra alguno de los supuestos siguientes:

a) Cuando la estación base se hubiera puesto en servicio sin haber adoptado con carácter previo las medidas de comunicación previstas en el artículo 3.

b) Cuando las actuaciones ejecutadas en relación con una estación base no hubieran conseguido eliminar la afectación al servicio de televisión digital terrestre y el número de ciudadanos afectados fuera relevante.

c) Cuando la modificación de las condiciones técnicas de emisión señaladas en el apartado anterior no fuera suficiente para eliminar la afectación.

d) Cuando no se hubieran cumplido las resoluciones dictadas por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales de acuerdo con lo dispuesto en esta orden para garantizar la adecuada recepción del servicio de televisión digital terrestre.

Artículo 7. *Información y atención a los ciudadanos.*

1. Los operadores deben realizar las actuaciones de comunicación y difusión necesarias para garantizar que los ciudadanos puedan conocer, con la debida antelación, que la recepción del servicio de televisión digital terrestre puede verse afectada por las emisiones que vayan a realizar en las bandas 800 MHz y/o 700 MHz, de

la existencia del Centro de Atención al Usuario a que se refiere este artículo, y sobre el proceso de resolución de las posibles afectaciones.

2. Los operadores deberán crear de forma conjunta un Centro de Atención al Usuario, en el que se proporcionará información al ciudadano sobre las medidas previstas en esta orden, se recibirán las comunicaciones de los ciudadanos en respuesta a las actuaciones realizadas por los operadores previstas en el artículo 3, las comunicaciones de afectación en la recepción del servicio de televisión digital terrestre realizadas por los ciudadanos previstas en el artículo 4, y facilitará información y se atenderán incidencias en la resolución de las comunicaciones de afectación señaladas.

3. El Centro de Atención al Usuario deberá ser capaz de atender las comunicaciones con los ciudadanos al menos a través de llamadas telefónicas y correo electrónico. Las comunicaciones telefónicas y las comunicaciones electrónicas entre los ciudadanos y el Centro de Atención al Usuario serán gratuitas.

Artículo 8. Información y atención a los Ayuntamientos.

1. Los operadores deberán realizar las actuaciones de comunicación y difusión necesarias para garantizar que los Ayuntamientos puedan conocer, con la debida antelación, que la recepción del servicio de televisión digital terrestre en su municipio puede verse afectado por las emisiones que vayan a realizar en las bandas 800 MHz y/o 700 MHz, de la existencia del Centro de Atención al Usuario a que se refiere el artículo 7, de la existencia de la Oficina Técnica para los Ayuntamientos a que se refiere este artículo, y sobre el proceso de resolución de las posibles afectaciones.

2. Los operadores deberán crear de forma conjunta una Oficina Técnica para los Ayuntamientos, en la que se proporcionará información a los Ayuntamientos sobre las medidas previstas en esta orden, las previsiones de encendido en los distintos Ayuntamientos y se recibirán las comunicaciones de los operadores en respuesta a las solicitudes de información sobre las actuaciones realizadas en sus Ayuntamientos, de forma que puedan informar a sus ciudadanos con las debidas garantías de dichas previsiones de encendido y las actuaciones gratuitas que tienen a su disposición por parte de los operadores y previstas en esta orden.

3. La Oficina Técnica para los Ayuntamientos deberá ser capaz de atender las comunicaciones con los Ayuntamientos al menos a través de llamadas telefónicas y correo electrónico. Las comunicaciones telefónicas y las comunicaciones electrónicas entre los Ayuntamientos y la Oficina Técnica para los Ayuntamientos serán gratuitas.

Artículo 9. Seguimiento de actuaciones.

1. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales realizará el seguimiento y evaluación de todas las actuaciones que en virtud de esta orden compete realizar a los operadores, y podrá adoptar las resoluciones oportunas que, en virtud de lo establecido en esta orden, vayan dirigidas a garantizar el adecuado cumplimiento de dichas actuaciones y el cumplimiento de los objetivos de esta orden.

2. Al efecto de posibilitar esta función de seguimiento y evaluación, los operadores deberán conservar y poner a disposición de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales toda la información relativa al conjunto de actuaciones que en virtud de esta orden hayan realizado.

Para ello, deberán disponer de un sistema o sistemas de información que permitan un adecuado seguimiento de las peticiones y comunicaciones de los ciudadanos al Centro de Atención al Usuario, y del resultado del análisis de las mismas, así como de las comunicaciones entre los Ayuntamientos y la Oficina Técnica para los Ayuntamientos; las actuaciones ejecutadas en las edificaciones y en qué han consistido las mismas; los filtros, equipos, sistemas instalados o las instalaciones efectuadas; así como los plazos en los que se han realizado todas estas actuaciones.

Los operadores son responsables de que en el sistema o sistemas de información mencionados figure la información relacionada en este apartado, que dicha información sea veraz, y que se actualice continuamente.

Al sistema o sistemas de información mencionados tendrá acceso directo la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Artículo 10. Plan de Actuaciones.

1. Los operadores elaborarán y presentarán, de forma conjunta, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales en el plazo máximo de un mes a contar desde la entrada en vigor de esta orden, un plan detallado y conjunto de actuaciones para el cumplimiento de lo previsto en esta orden.

En este plan se deberá describir, en especial, las actuaciones y los procedimientos para ejecutar las medidas previas y correctivas que deben realizar a tenor de lo establecido en los artículos 3 y 4; las formas a través de las cuales van a llevar a cabo las actuaciones de comunicación a que se refieren los artículos 7 y 8; los plazos y la antelación con que se realizarán dichas actuaciones de comunicación; el procedimiento de recepción y gestión de las comunicaciones de afectaciones; la tramitación y ejecución de las medidas previstas; los filtros, equipos y sistemas que van a instalar; el dimensionamiento de los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para ello; los planes de emergencia que se puedan definir para acometer situaciones excepcionales; información sobre la configuración y el dimensionamiento del Centro de Atención al Usuario y la Oficina Técnica para los Ayuntamientos; actuaciones e información a conservar para facilitar el seguimiento por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales y, en general, cualquier otra información que sea relevante y que vayan a poner en práctica para asegurar el objetivo último de garantizar la adecuada recepción por los ciudadanos del servicio de televisión.

2. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales podrá introducir las modificaciones que sean necesarias en el citado plan de actuaciones cuando resulte necesario para asegurar el adecuado cumplimiento de lo previsto en esta orden y de garantizar la recepción por los ciudadanos del servicio de televisión.

3. Los operadores nombrarán un Director de Proyecto, que será el responsable del Plan de actuaciones, y que ejercerá las funciones de interlocución con la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Artículo 11. Costes.

Los costes de todas las actuaciones que en virtud de esta orden deban realizar los operadores, incluidos los derivados de las modificaciones y actuaciones que puedan ser acordadas y exigidas por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, serán asumidas por dichos operadores.

Artículo 12. Reclamaciones.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales resolverá las reclamaciones presentadas por los ciudadanos contra las respuestas y las actuaciones que hayan sido efectuadas por los operadores respecto a las actuaciones exigidas por esta orden. La presentación, tramitación y resolución de estas reclamaciones se realizará conforme al procedimiento, incluido plazos y efectos, y a través de los órganos que tengan atribuidas las facultades correspondientes para la tramitación y resolución en virtud de lo establecido en la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

Disposición final primera. *Título constitucional.*

Esta orden se dicta al amparo de la competencia exclusiva del Estado en materia de telecomunicaciones reconocida en el artículo 149.1.21.^a de la Constitución.

Disposición final segunda. *Aplicación.*

El Secretario de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales dictará y ejecutará, en el ámbito de sus competencias, cuantas medidas sean necesarias para la aplicación de lo establecido en esta orden.

Disposición final tercera. *Derogación.*

Queda derogada la Orden IET/329/2015, de 26 de febrero, por la que se establecen las actuaciones que deben realizar los operadores prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas móviles en la banda del dividendo digital para garantizar que la puesta en servicio de las estaciones emisoras en dicha banda no afecte a las condiciones existentes de recepción del servicio de televisión.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 10 de febrero de 2022.–La Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño Santamaría.