

## Relació actualitzada de la normativa reguladora dels serveis

- Resolució de 6 de febrer de 2006, de la Secretaria General per a l'Administració Pública.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Ordre ministerial ITC/1542/2005, de 19 de maig, per la qual s'aprova el Pla nacional de noms de domini d'Internet sota el codi corresponent a Espanya “.es”.
- 3 instruccions generals del director general de Red.es sobre la gestió del servei de Dominis.
- Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- Reial decret 1495/2011, de 24 d'octubre, pel qual es desplega la Llei 37/2007, de 16 de novembre, per a l'àmbit del sector públic estatal.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

## Formes de col·laboració/participació d'organismes usuaris

Els usuaris del servei de Dominis podran fer consultes sobre qualsevol aspecte del servei i expressar la seva opinió com a manera de col·laborar i/o participar en la seva millora, mitjançant el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), a través dels canals/mitjans següents:

- Correu electrònic: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).
- Telèfon: 902 010 755 (en horari de dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 h).
- Fax: (+34) 91 212 7916.

## Sistemes d'assegurament i altres mesures

Red.es exerceix les seves funcions complint la normativa vigent, la qual cosa garanteix el respecte al principi d'igualtat de gènere. Igualment s'extremarà l'atenció a les persones discapacitades.

Conscient de la importància del respecte al medi ambient, es promou l'estalvi energètic i la tramitació electrònica en tots els procediments.

Entre les mesures directes de promoció de la qualitat dels serveis, Red.es té implantat un sistema de gestió de la qualitat que compleix els requisits de la norma UNE-EN: ISO 9001:2015 enfocat a la millora contínua dels seus processos i serveis, que inclou el servei de Dominis, i que està certificat per AENOR. A més, l'entitat té implantat un sistema de gestió de seguretat de la informació (SGSI) que compleix els requisits de la norma UNE ISO/IEC 27001:2014 i l'Esquema Nacional de Seguretat regulat pel Reial decret 3/2010, de 8

de gener, i la seva modificació pel Reial decret 951/2015, de 23 d'octubre. L'SGSI esmentat també està certificat per AENOR.

Semestralment, es fan enquestes de satisfacció als usuaris del servei per mesurar el nivell de satisfacció amb aquest i prendre accions de millora en cas necessari.

## Adreces telefòniques, telemàtiques i postals

- **Adreça postal:** Edifici Bronce, plaça de Manuel Gómez Moreno, s/n 28020 Madrid.
- **Pàgina web de l'entitat:** [www.red.es](http://www.red.es).
- **Correu electrònic:** [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).
- **Telèfons:** 902 010 755.
- **Fax:** (+34) 91 212 7916.
- **Pàgina web de Dominis “.es”:** <http://www.dominios.es>.
- **Seu electrònica de Red.es:** <https://sede.red.gob.es/>.

## Mitjans d'accés i transport

Les oficines de Red.es estan ubicades a l'Edifici Bronce, que es troba a la plaça de Manuel Gómez Moreno. Aquesta plaça està situada molt prop de l'estació de metro i de tren de rodalies: Nuevos Ministerios (línies 6, 8 i 10 de metro), i la manera més recomanable d'accedir-hi és a través del carrer d'Orense.



També es pot arribar a Nuevos Ministerios amb autobús, a través de les línies: 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149, 150 i circular.

## Unitat responsable de la carta

- **Sotsdirecció Adjunta de Dominis de Red.es**, la qual té la bústia de correu electrònic següent: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).



Entitat pública empresarial  
**Red.es**

domi  
nios **es**

**Carta de Serveis:**

**Dominis “.es”**

**2017 - 2020**



MINISTERIO  
DE ENERGÍA, TURISMO  
Y AGENDA DIGITAL

**red.es**

## Dades identificatives i finalitats de l'òrgan

Red.es és una entitat pública empresarial adscrita al Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital encarregada de consolidar el desenvolupament de la societat de la informació a Espanya. La missió de l'entitat és executar projectes TIC d'acord amb les prioritats estratègiques de la Secretaria d'Estat per a la Societat de la Informació i l'Agenda Digital, i en col·laboració amb les comunitats autònomes, entitats locals i el sector privat.

Així mateix, la disposició addicional setzena de la Llei 9/2014, de 9 de maig, de telecomunicacions atribueix a l'entitat pública empresarial Red.es la gestió del registre de noms de domini sota el codi de país corresponent a Espanya (.es).

## Relació de serveis prestats

La funció d'autoritat i assignació que exerceix Red.es consisteix en la gestió del registre de noms de domini d'Internet, que inclou la implantació, el manteniment i l'operació dels equips, les aplicacions i les bases de dades necessàries per al funcionament del sistema de noms de domini d'Internet, sota el codi de país corresponent a Espanya (".es").

En registrar un Domini.es, s'inclou l'activació del servei d'IPv6, DNSSEC, Antiphishing, caràcters multilingües (Dominis IDN), reutilització de la informació del sector públic i el WHOIS port 43.

A través del servei de Dominis, els usuaris poden sol·licitar:

- Alta, renovació, baixa, cancel·lació i transmissió de noms de domini.
- Modificació de dades de domini.
- Procediment extrajudicial de conflictes.
- Atenció telefònica i per correu electrònic per a consultes, peticions i incidències.

## Compromisos de qualitat

Els paràmetres de qualitat i els nivells compromesos per Red.es per al servei de Dominis són els següents:

- El 100% de les tramitacions d'alta i renovació de noms de domini seran automàtiques una vegada es comprovi el pagament.
- El 100% de les tramitacions de baixa, cancel·lació, transmissió de noms de domini i modificació de dades seran automàtiques.
- El 100% dels casos que es presentin a través del procediment extrajudicial de conflictes, rebran una resolució en un termini màxim de tres mesos.
- El 100% dels correus electrònics rebuts es contestaran durant els 10 minuts següents a la seva entrada.

Per a aquest últim compromís, es té en compte l'horari de prestació del servei (de dilluns a divendres de 8.00 a 20.00 h).

## Indicadors del nivell de qualitat

Els indicadors per al seguiment i l'avaluació de la qualitat del servei de Dominis estan orientats a complir els nivells/compromisos de qualitat indicats abans i que seran calculats mensualment. Són els següents:

- Percentatge de tramitacions d'alta i renovació de noms de domini fetes automàticament una vegada comprovat el pagament.
- Percentatge de tramitacions de baixa, cancel·lació, transmissió de noms de domini i modificació de dades fetes automàticament.
- Percentatge dels casos presentats a través del procediment extrajudicial de conflictes que han rebut una resolució en el termini màxim estipulat.
- Percentatge de correus electrònics rebuts que han estat contestats dins dels 10 minuts següents a la seva entrada.

## Mesures d'esmena

Els usuaris que considerin que s'ha incomplert algun/s dels compromisos de qualitat assumits en aquesta carta de serveis, poden formular les reclamacions a la unitat responsable de la carta (Sotsdirecció Adjunta de Dominis), indicant el compromís que es considera no complert i/o a través del CAU, pels mitjans de comunicació indicats anteriorment, que l'escalarà a la Sotsdirecció Adjunta de Dominis, la qual s'encarregarà d'indicar a l'usuari reclamant les mesures a aplicar perquè no torni a produir-se l'incompliment esmentat.

Finalment, en el termini màxim d'un mes la Sotsdirecció Adjunta de Dominis comunicarà a l'usuari reclamant les mesures que s'adoptaran per solucionar l'incompliment.

L'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis en cap cas donarà lloc a responsabilitat patrimonial de l'Administració.

## Formes de presentació de queixes i suggeriments

Els usuaris del servei de Dominis poden presentar les seves queixes i suggeriments respecte al servei, a través del Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU), gestionat per Red.es:

- Correu electrònic: [info@dominios.es](mailto:info@dominios.es).
- Telèfon: 902 010 755 (en horari de dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 h).
- Fax: (+34) 91 212 7916.

Les queixes i els suggeriments es registraran i gestionaran a través d'una eina informàtica anomenada REMEDY que permet un control eficient per al seu seguiment i la seva resolució.

A més, la seu electrònica de Red.es: <https://sede.red.gob.es/>, permet interactuar telemàticament amb l'entitat per a la presentació d'escriuts, sol·licituds, incidències, queixes, suggeriments i comunicacions relatius als procediments administratius especificats en la seva resolució de creació i publicats a la pàgina esmentada, que inclou el servei de Dominis, així com l'adreça electrònica: [soporte@sede.red.gob.es](mailto:soporte@sede.red.gob.es).

## Drets concrets dels usuaris en relació amb els serveis

- Sol·licitar i rebre informació clara sobre el servei de Dominis.es.
- Rebre una atenció adequada, eficient i eficaç per part del personal que presta el servei de Dominis.
- Accedir electrònicament als serveis públics (que inclou el servei de Dominis), d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Accedir electrònicament al servei de Dominis de manera segura.
- Comunicar qualsevol sol·licitud, incidència, queixa, incompliment i suggeriment respecte al servei de Dominis, i rebre una resposta i solució dins dels nivells de qualitat compromesos.

Tots els drets recollits als articles 13, 14 i 53 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques, que no hagin estat descrits en els punts anteriors.