

Nota de prensa
5 de julio de 2006

El Síndic pide al gobierno una mayor implicación en la defensa de los derechos de los usuarios de Internet por banda ancha

Reclama el acceso universal a la conexión en la red de alta velocidad para evitar la fractura digital

El Síndic ha recomendado al gobierno catalán una mayor implicación en la defensa de los derechos de los usuarios de Internet por banda ancha. Ante el incremento de quejas que la institución y las administraciones implicadas han recibido sobre la falta de cobertura o el mal servicio que están dando las compañías, Rafael Ribó considera que la Administración no se puede desentender de como se da este servicio y cuáles son las condiciones de esta prestación.

En este sentido, el Síndic ha pedido incrementar la capacidad operativa del Centro de Telecomunicaciones sobre la red, auditando, denunciando y obligando a indemnizar y a corregir todas las disfunciones denunciadas. También ha recomendado que los contratos entre las empresas suministradoras del servicio y el usuario se sometan en la Junta Arbitral de Consumo de manera expresa, como ya se ha incorporado en el nuevo pliego de condiciones del concurso para operadoras de este servicio.

Rafael Ribó ha hecho esta recomendación en el transcurso de la presentación al Parlamento en comisión del informe extraordinario: “*El acceso en Internet mediante la conexión de banda ancha: un derecho que es preciso universalizar*”, en que también ha pedido que el acceso a Internet por banda ancha sea un verdadero derecho para todas las personas y que se incluya en el concepto legal de servicio universal para evitar la fractura digital y mejorar la defensa de los derechos de los usuarios.

En cuanto a los costes, el Síndic ha destacado que en el Estado español la conexión a Internet por banda ancha es un 435% superior a la conexión por medio de la vía telefónica tradicional. En Europa occidental es sólo un 68% más cara. Además la cuota de mantenimiento de este servicio en España es un 32% superior que en el resto del continente.

La demanda de universalización de la banda ancha se ha hecho llegar al Defensor del Pueblo Europeo porque coincide en un momento en el que la Comisión Europea está en proceso de análisis y reflexión sobre la modificación de las normas sobre telecomunicaciones y el alcance del servicio universal.

Quejas de mal servicio en el territorio

A pesar de que la Generalitat inició en el 2003 un proyecto de extensión de la banda ancha a todos los municipios de más de 100 habitantes, las quejas recibidas ponen de manifiesto los atrasos en la ejecución del proyecto y las dificultades de cobertura.

Las comarcas del Pirineo concentran la mayoría de estas quejas pero continúa habiendo problemas en otros lugares, como por ejemplo, poblaciones situadas a sólo 50 kilómetros de Barcelona.

Para valorar y supervisar la implantación de este proyecto, el Síndic tiene abierta una actuación de oficio que plantea tanto el grado de cobertura conseguido como el funcionamiento del servicio, la fijación de precios que tienen que pagar los usuarios y los instrumentos establecidos para la protección de sus derechos.

Esta actuación se inició partiendo del convencimiento de que si ya hace bastantes años la electrificación actuó como elemento de cohesión territorial, hoy el acceso a las nuevas tecnologías de la información es un factor esencial para el crecimiento demográfico y económico de las zonas alejadas de las concentraciones urbanas.

La falta de acceso a la conexión de banda ancha tiene también incidencia en la esfera social, cultural y educativa, y puede actuar, también, desde esta perspectiva como factor de despoblación y límite al crecimiento.

La falta de regulación específica perjudica los usuarios

La ausencia de una regulación específica sobre la calidad exigible a los operadores y los derechos de los usuarios de este servicio y un crecimiento acelerado de nuevos clientes que acceden a la banda ancha ha favorecido que este sector sea dentro del ámbito de la telefonía el que acumula más reclamaciones por prácticas irregulares y abusivas que perjudican los intereses de los usuarios, según se desprende tanto de los datos del Síndic como de las diversas administraciones competentes.

Algunas de las problemáticas detectadas son:

- 1) Dificultades para dar de baja contratos de conexiones que no llegan a funcionar, o bien que no responden a aquello contratado.
- 2) Dificultades para tener constancia de las solicitudes de baja y las reclamaciones formuladas telefónicamente.
- 3) El alta contractual no consentida.
- 4) Dificultades para resolver los conflictos con los operadores, ya que todas las incidencias se canalizan sólo por medio de servicios telefónicos.
- 5) Mala calidad del servicio.
- 6) Desacuerdo con las cantidades facturadas.

La percepción de los usuarios es que las empresas que operan en este sector están más preocupadas para competir entre sí y ampliar su cuota de mercado que no para ofrecer un servicio de calidad y una atención adecuada.

El Síndic confía en que la modificación del marco normativo vigente que se está llevando a cabo y la que se ha anunciado consiga cambiar esta percepción de los usuarios.

Petición de declaración de servicio universal a la Unión Europea

El Síndic ha pedido que el acceso Internet mediante la banda ancha sea un verdadero derecho para todos los ciudadanos de la Unión Europea. Ribó ha hecho llegar la propuesta de universalización de la banda ancha al Defensor del Pueblo Europeo porque coincide en un momento en que la Comisión Europea está en proceso de análisis y reflexión sobre la modificación de las normas sobre telecomunicaciones y el alcance del servicio universal.

También ha comunicado sus consideraciones al Defensor del Pueblo por si quiere hacer alguna actuación al respecto ante el gobierno español.

La regulación como acceso universal permitiría a todas aquellas personas que lo pidiesen poder acceder a una conexión de Internet de banda ancha a precios asequibles, como ya pasa hoy en día con el servicio universal de telefonía fija.

Para el defensor de las personas la conexión de banda ancha no puede considerarse sólo una cuestión exclusivamente de calidad o velocidad, sino también de accesibilidad a determinados contenidos, y también la posibilidad de realizar actuaciones y trámites concretos con la Administración.

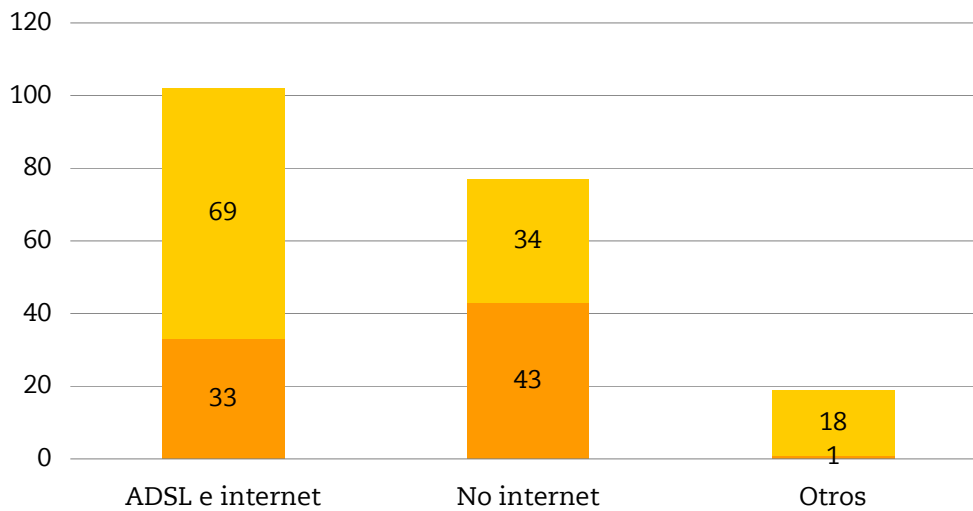
Actualmente no hay impedimentos tecnológicos o económicos claros que hagan inviable la universalización de la banda ancha en la Unión Europea. El número de conexiones de banda ancha, aún hoy poco implantado pero en rápida expansión, no puede ser el factor preeminente para determinar si es preciso extender la cobertura de banda ancha a toda la población, sino que es preciso tener en cuenta la incidencia de la falta de acceso en el desarrollo personal y colectivo, las situaciones de desigualdad que genera y la obligación de los poderes públicos de eliminar o reducir estas desigualdades.

ANEXO

Actuaciones del Síndic en materia de telecomunicaciones

Más de la mitad del número total de quejas y consultas que, en materia de telecomunicaciones, han formulado en los últimos meses las personas que se han dirigido al Síndic hace referencia a presuntas vulneraciones de derechos de los usuarios de los servicios de Internet

Quejas y consultas sobre ADSL, internet y telefonía [enero a marzo de 2006]



	ADSL e Internet		No Internet		Otros		TOTAL	
■ Queja	33	16,67%	43	21,72%	1	0,51%	77	38,89%
■ Consulta	69	34,85%	34	17,17%	18	9,09%	121	61,11%
TOTAL	102	51,52%	77	38,89%	19	9,60%	198	100,00%