

Conclusions de les Jornades de Coordinació de Defensors (Sevilla, 2009)

A continuació es reproduïxen les reflexions sobre l'accés dels ciutadans i l'ús de les TIC que recull el document esmentat:

A. En l'àmbit de la possible afectació de drets bàsics de la ciutadania

1. Actualment, les TIC són un instrument per mitjà del qual la ciutadania pot exercir molts dels seus drets i un mitjà pel qual els poders públics han de millorar notablement l'eficàcia de la seva actuació dirigida a garantir-ne l'observança.
2. Les TIC es caracteritzen pel seu dinamisme. La prova d'això és que les noves tecnologies han modificat d'una forma vertiginosa diversos aspectes de l'activitat dels poders públics, dels actors socials i de tota la ciutadania. Les administracions, per mitjà de la configuració de les normes jurídiques i del disseny i de la implantació de polítiques públiques, no han de perdre el pas en aquesta carrera, en la qual estan en joc els drets i el benestar de tots.
3. La repercussió de les TIC en molts àmbits de la vida de les persones fa que l'afectació de drets no es pugui limitar a determinats drets fonamentals, com ara el dret a la igualtat, sinó que molts dels drets que recull el capítol III del títol I de la Constitució (el dret a la cultura, a la protecció de la salut, els drets socials i econòmics dels treballadors, entre d'altres) poden estar igualment condicionats per l'accés de la ciutadania a les TIC i per l'ús adequat que en facin els poders públics.
4. Si bé la incorporació de les noves tecnologies pot comportar grans oportunitats de millora en molts àmbits, alhora és un risc, ja que la bretxa digital que comporta l'extensió de les TIC pot fer créixer les desigualtats existents i també crear-ne de noves si no s'adopten les mesures de prevenció i de correcció oportunes que garanteixin l'accés universal a les TIC.
5. Els preceptes de la Constitució i dels estatuts d'autonomia relatius als drets de la ciutadania i a l'actuació de les administracions públiques s'han de reinterpretar en funció del desenvolupament actual de les TIC i cal considerar aquest desenvolupament com una oportunitat única per millorar els estàndards de qualitat de vida de tots, de manera que es doti aquests drets de més efectivitat.
6. Els drets relacionats amb l'accés a les TIC i a la societat de la informació i del coneixement han tingut un ampli ressò en els estatuts d'autonomia recentment reformats. Els estatuts esmentats recullen expressament, tot i que amb diferents formulacions, el dret de tota la ciutadania a accedir a les noves tecnologies i l'obligació dels poders públics de garantir aquest accés. Per això, s'ha de garantir que aquesta previsió es converteixi en una realitat i es concreti en l'acció dels poders públics autonòmics, sens perjudici de la distribució competencial constitucional en matèria de telecomunicacions.
7. Es podria plantejar la conveniència que les comunitats autònomes poguessin assumir l'exercici de competències estatals per delegació de l'Estat com, per exemple, la possibilitat d'exercir funcions similars a les que ha estat desenvolupant la Secretaria de l'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (SETSI).
8. Per garantir l'accés a les TIC cal preveure i desenvolupar les infraestructures, urbanístiques i de tot tipus, que permetin l'accés esmentat, en la qualitat i l'acces-

sibilitat òptimes en totes les zones geogràfiques.

9. Els governs compleixen un paper primordial a l'hora d'establir el marc regulador d'aquest sector, però també a l'hora de garantir l'accés universal a les TIC i de lluitar contra la bretxa digital que s'origina amb la incorporació parcial o desigual de les TIC en la nostra societat. Per això, en el marc normatiu actual, cal valorar la necessitat d'establir un sistema de finançament públic que, en col·laboració amb la iniciativa privada, permeti garantir l'accés universal a les TIC.

10. L'accés a les TIC per part de la ciutadania estarà igualment condicionat pel fet que se'n garanteixi un cost assequible.

11. És imprescindible abordar un procés permanent d'alfabetització digital de la població, entès com un procés d'apropament de la ciutadania a les tecnologies de la informació i la comunicació, de manera que se'n doni a conèixer l'existència, les utilitats i l'aplicació en altres àmbits de la vida, tenint en compte el col·lectiu concret al qual va destinat el procés esmentat. Per això, s'haurà de garantir una oferta suficient de cursos de formació, gratuïts o parcialment subvencionats, destinats a les persones que, per raons socioeconòmiques, mostrin més dificultats en l'accés i l'ús de les TIC, com ara la població d'edat més avançada. Amb relació a aquests col·lectius, caldrà preveure no tan sols els cursos esmentats, sinó també campanyes i programes que incideixin en els continguts, amb l'objectiu de mostrar la utilitat de les TIC i les grans possibilitats que en pot comportar l'ús.

12. L'objectiu fonamental que han de perseguir els poders públics en l'àmbit de l'accés a les TIC és la universalització, mirant d'evitar el desenvolupament de la bretxa digital. Les defensories han de supervisar l'actuació de les administracions amb la finalitat que les seves actuacions, generals i particulars, siguin adequades a aquest fi. En aquest context, s'ha de prestar una atenció especial als col·lectius amb dificultats singulars per accedir a les TIC (persones que resideixen en àrees rurals, col·lectius desfavorits econòmicament, persones grans, etc.).

13. Les TIC han d'actuar com a mecanismes que contribueixen a la inclusió social dels col·lectius més vulnerables, i s'ha d'evitar que la falta d'accés a les TIC es converteixi en una nova forma d'exclusió social.

14. A més de garantir l'accés universal a les TIC, cal promoure'n l'ús coherent i fomentar valors socials i culturals en l'apropiació, la creació i la difusió de la informació i del coneixement vers el camí de la ciutadania incloent digital.

15. Cal garantir l'existència de punts de connexió a Internet públics i gratuïts que compleixin les directrius d'accessibilitat i que puguin facilitar l'accés al mercat laboral, a la cultura, als ajuts socials i a l'Administració en general i que permetin aproximar la ciutadania a la societat de la informació i del coneixement.

16. Convé promoure campanyes per fomentar l'ús de les TIC a les llars, per a la qual cosa cal valorar la necessitat de subvencionar la implantació i el manteniment de l'equipament electrònic necessari que garanteixi l'accés a Internet a un cost assequible.

17. Seria positiu promoure la incorporació i l'ús de les TIC a les petites i mitjanes empreses, com a mecanisme de desenvolupament econòmic.

18. D'acord amb el marc normatiu actual, i modificant-lo en cas sigui necessari, s'ha de garantir la implantació de les TIC a les administracions i les institucions amb

l'objectiu de facilitar a la ciutadania la realització de totes les gestions i els tràmits mitjançant la comunicació electrònica. A aquest efecte, cal procurar que els mecanismes de comunicació electrònica que s'implantin a l'Administració no siguin unidireccionals, sinó que garanteixin una comunicació interactiva en el marc de la qual la ciutadania pugui aportar les seves opinions i plantejar les seves necessitats i exigències per promoure una democràcia més participativa.

19. Quan l'Administració estableix el caràcter exclusiu de la relació electrònica amb la ciutadania, ha de garantir la possibilitat real d'accés de tothom en condicions d'igualtat o admetre excepcionalment que, en determinats supòsits objectius o territorials, la ciutadania pugui dirigir-se a l'Administració mitjançant vies alternatives a l'electrònica. En qualsevol cas, n'ha d'informar suficientment, de manera que aquesta exigència no contribueixi a incrementar la bretxa digital.

20. Les administracions públiques han de continuar impulsant les polítiques que siguin necessàries per promoure la igualtat d'oportunitats entre els homes i les dones en tots els nivells, incloent-hi l'accés i l'ús de les TIC.

21. Les administracions s'han d'esforçar a aconseguir que les TIC siguin una eina que no solament contribueixi a la integració social de les persones discapacitades –i no a una nova forma d'exclusió–, sinó que serveixi per millorar la seva situació anterior, mitjançant:

- l'establiment de solucions que permetin a les persones amb limitacions sensorials, físiques, motrius i/o cognitives fer ús de la televisió digital (TVD accessible) i de les comunicacions electròniques (conversa total).
- un control adequat del compliment dels requisits d'accessibilitat electrònica que conté la normativa comunitària vigent (w3c).
- l'accessibilitat dels llocs webs públics.

22. La tasca de les defensories ha de posar en relleu les diferències que impedeixen l'accés a les TIC i recomanar les millores necessàries perquè l'ús que se'n faci es guiï pels principis d'igualtat, d'accessibilitat, de legalitat, de transparència, de neutralitat tecnològica i de responsabilitat en la qualitat i veracitat de la informació i la comunicació que forma part del nucli de drets.

B. En l'àmbit de l'accés a la banda ampla

23. Les normes reguladores de les TIC han d'assimilar adequadament la transformació constant a què es troben subjectes. Aquesta afirmació té una especial rellevància amb relació al denominat *servei universal de telecomunicacions*, que es troba necessitat d'una ampliació pel que fa al seu concepte i abast. En aquest sentit, s'hauria de modificar, incorporant nous serveis com la connexió de banda ampla.

D'acord amb algunes propostes ja existents, les defensories plantejaran l'oportunitat de modificar l'abast i el contingut del servei universal de telecomunicacions a la Comissió Europea i al Govern d'Espanya.

24. Pel que fa a la connexió de banda ampla, s'ha de vetllar pel compliment de l'objectiu d'extensió universal, previst per al 31 de desembre de 2008 en la disposició addicional segona de la Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació. En aquest sentit, és convenient que les defensories facin

actuacions dirigides a verificar l'adequada execució dels plans d'extensió de banda ampla que porten a terme l'Estat i les comunitats autònomes i suggereixin l'ampliació i la introducció de millores.

Als territoris on coincideixin iniciatives de diferents administracions, s'haurà de vetllar especialment perquè s'executin de forma coordinada.

25. Sens perjudici de l'extensió de les infraestructures perquè sigui possible la connexió de banda ampla a tot el territori, és convenient l'adopció de mesures per incrementar el grau de penetració de la banda ampla a Espanya. S'ha de prestar una especial atenció a factors que, a més dels geogràfics, dificulten l'accés a la banda ampla, especialment la formació, l'accessibilitat i el preu, i posar en funcionament nous plans que els tinguin en compte.

En aquest sentit, els esforços de les administracions públiques s'han de centrar no solament a permetre l'accés en tot el territori, sinó també dirigir-se a facilitar la capacitació dels ciutadans en l'ús de les TIC i a afavorir l'abaratiment del cost d'accés a la banda ampla en un entorn de servei liberalitzat.

26. S'ha de vetllar pel desenvolupament correcte del procés de migració del senyal analògic de televisió a la TDT, tenint en compte la proximitat de la data de l'apagada analògica (el 3 d'abril de 2010). Les defensories han de supervisar les actuacions fetes dels poders públics per a la implantació correcta de la TDT en el seu territori.

27. Cal procurar la reducció, tant som sigui possible, de l'existència de zones d'ombres en les quals no es rebí, o es rebí de manera molt deficient, el senyal televisiu, una vegada es consumeixi el procés de digitalització. A aquest efecte, és necessària la col·laboració de totes les administracions territorials (estatal, autonòmica i local).

En aquest sentit, les defensories han de vetllar perquè es concreti en els territoris respectius una cobertura de senyal de televisió via satèl·lit allà a on no arribi la xarxa TDT, en sintonia amb el que estableix, per als canals públics i privats d'àmbit estatal, el Reial decret llei 1/2009, de 23 de febrer, de mesures urgents en matèria de telecomunicacions, que afegeix una disposició addicional setena a la Llei 10/2005, de 14 de juny, de mesures urgents per a l'impuls de la televisió digital terrestre, de liberalització de la televisió per cable i de foment del pluralisme.

C. En l'àmbit dels drets dels usuaris de les TIC

28. Pel que fa a l'ús de les TIC, els poders públics han de garantir que els ciutadans coneguin els drets dels quals són titulars en les relacions amb les operadores i les vies de reclamació oportunes per fer-los valer, amb una menció especial del procediment de reclamació davant l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a Societat de la Informació. És convenient que les defensories contribueixin també a aquesta tasca d'informació.

29. Sens perjudici de la prioritat del procediment de reclamació assenyalat al punt anterior, les comunitats autònomes, a través dels seus serveis de consum, també han d'inspeccionar i de sancionar les infraccions de la normativa de protecció de consumidors i usuaris que tinguin lloc en la prestació dels serveis de telecomunicacions, especialment les que tinguin una dimensió general al seu territori. Així mateix, s'han de valorar les actuacions de mediació de les defensories davant les operadores de telecomunicacions, sempre que se'n garanteixi un mínim nivell d'eficàcia.

30. Els poders públics tenen el deure d'inspeccionar i exercir la tutela dels drets dels consumidors i els usuaris, no solament a instància de part, sinó també d'ofici, amb l'adopció de mesures sancionadores exemplars que dissuadeixin de la reiteració de les infraccions. Amb aquesta finalitat, en la definició del règim sancionador s'han de tenir molt en compte aspectes com ara la reiteració en la comissió de la infracció i la proporcionalitat, per la qual cosa cal revisar les sancions, i no tan sols pel que fa al tipus pecuniari.

31. Cal que s'auditin els serveis d'atenció al públic de les companyies operadores per verificar que informen, realment i efectivament, del nombre de reclamacions, del dret a obtenir un document en el qual quedi reflectit el contracte i d'altres garanties previstes a la llei.