

**Nota de premsa**

**5 de juliol de 2006**

**El Síndic demana al govern una major implicació en la defensa dels drets dels usuaris d'Internet per banda ampla**

---

**Reclama l'accés universal de connexió a la xarxa d'alta velocitat per evitar la fractura digital**

El Síndic ha recomanat al govern una major implicació en la defensa dels drets dels usuaris d'Internet per banda ampla. Davant de l'increment de queixes que la institució i les administracions implicades han rebut sobre la falta de cobertura o el mal servei que estan donant les companyies, Rafael Ribó considera que l'Administració no es pot desentendre de com és dóna aquest servei i quines són les condicions d'aquesta prestació.

En aquest sentit, el síndic ha demanat incrementar la capacitat operativa del Centre de Telecomunicacions sobre la xarxa, auditant, denunciant i obligant a indemnitzar i a corregir totes les disfuncions denunciades. També ha recomanat que els contractes entre les empreses subministradores del servei i l'usuari es sotmetin a la Junta Arbitral de Consum de manera expressa, com ja s'ha incorporat en el nou plec de condicions del concurs per operadores d'aquest servei.

Rafael Ribó ha fet aquesta recomanació en el transcurs de la presentació al Parlament en comissió de l'informe extraordinari: *"L'accés a Internet mitjançant la connexió de banda ampla: un dret que cal universalitzar"*, en què també ha demanat que l'accés a Internet per banda ampla sigui un veritable dret per a totes les persones i que s'inclogui en el concepte legal de servei universal per evitar la fractura digital i millorar la defensa dels drets dels usuaris.

Pel que fa als costos, el Síndic ha destacat que a l'Estat espanyol la connexió a Internet per banda ampla és un 435% superior que la connexió per mitjà de la via telefònica tradicional. A l'Europa occidental és només un 68% més cara. A més la quota de manteniment d'aquest servei a Espanya és un 32% superior que a la resta del continent.

La demanda d'universalització de la banda ampla s'ha fet arribar al Defensor del Poble Europeu perquè coincideix en un moment en què la Comissió Europea està en procés d'anàlisi i reflexió sobre la modificació de les normes sobre telecomunicacions i l'abast del servei universal.

## **Queixes de mal servei arreu del territori**

Tot i que la Generalitat va iniciar el 2003 un projecte d'extensió de la banda ampla a tots els municipis de més de 100 habitants, les queixes rebudes posen de manifest els endarreriments en l'execució del projecte i les dificultats de cobertura.

Les comarques del Pirineu concentren la majoria d'aquestes queixes però continua havent problemes en altres indrets com ara poblacions situades a només 50 quilòmetres de Barcelona.

Per valorar i supervisar la implantació d'aquest projecte, el Síndic té oberta una actuació d'ofici que planteja tant el grau de cobertura assolit com el funcionament del servei, la fixació de preus que han de pagar els usuaris i els instruments establerts per a la protecció de llurs drets. Aquesta actuació es va iniciar partint del convenciment que si ja fa bastants anys l'electrificació va actuar com element de cohesió territorial, avui l'accés a les noves tecnologies de la informació és un factor essencial per al creixement demogràfic i econòmic de les zones allunyades de les concentracions urbanes.

La manca d'accés a la connexió de banda ampla té també incidència en l'esfera social, cultural i educativa, i pot actuar, també, des d'aquesta perspectiva com a factor de despoblació i límit al creixement.

## **La falta de regulació específica perjudica els usuaris**

L'absència d'una regulació específica sobre la qualitat exigible als operadors i els drets dels usuaris d'aquest servei i un creixement accelerat de nous clients que accedeixen a la banda ampla ha afavorit que aquest sector sigui dins de l'àmbit de la telefonia el que acumula més reclamacions per pràctiques irregulars i abusives que perjudiquen els interessos dels usuaris, segons es desprèn de les dades del Síndic com de les diverses administracions competents.

Algunes de les problemàtiques detectades són:

- 1) Dificultats de donar de baixa contractes de connexions que no arriben a funcionar, o bé no responen a allò contractat.
- 2) Dificultats per tenir constància de les sol·licituds de baixa i les reclamacions formulades telefònicament.
- 3) L'alta contractual no consentida.

- 4) Dificultats per resoldre els conflictes amb els operadors, ja que totes les incidències es canalitzen només per mitjà de serveis telefònics.
- 5) Mala qualitat del servei.
- 6) Desacord amb les quantitats facturades.

La percepció dels usuaris és que les empreses que operen en aquest sector estan més preocupades per competir entre si i ampliar la seva quota de mercat que no pas per oferir un servei de qualitat i una atenció adequada.

El Síndic confia que la modificació del marc normatiu vigent que s'està portant a terme i la que s'ha anunciat aconseguirà canviar aquesta percepció dels usuaris.

### **Petició de declaració de servei universal a la Unió Europea**

El Síndic ha demanat que l'accés Internet mitjançant la banda ampla sigui un veritable dret per a tots els ciutadans de la Unió Europea . Ribó ha fet arribar la proposta d'universalització de la banda ampla al Defensor del Poble Europeu perquè coincideix en un moment en què la Comissió Europea està en procés d'anàlisi i reflexió sobre la modificació de les normes sobre telecomunicacions i l'abast del servei universal. També ha comunicat les seves consideracions al Defensor del Poble per si vol fer alguna actuació al respecte davant del govern espanyol. La regulació com accés universal permetria a totes aquelles persones que ho demanessin poder accedir a una connexió d'Internet de banda ampla a preus assequibles, com ja passa avui dia amb el servei universal de telefonia fixa.

Per al defensor de les persones la connexió de banda ampla no es pot considerar només una qüestió exclusivament de qualitat o velocitat, sinó també d'accessibilitat a determinats continguts, i també la possibilitat de realitzar actuacions i tràmits concrets amb l'Administració.

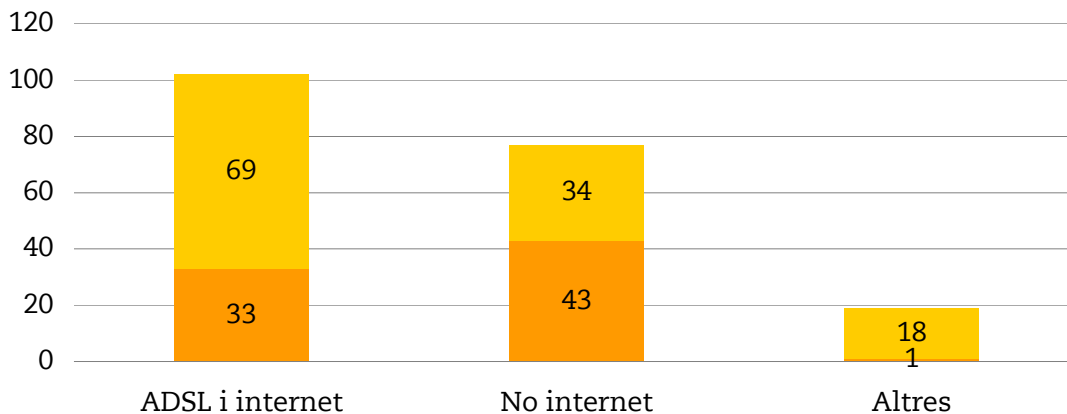
Actualment no hi ha impediments tecnològics o econòmics clars que facin inviable la universalització de la banda ampla a la Unió Europea. El nombre de connexions de banda ampla, encara avui poc implantat però en ràpida expansió, no pot ser el factor preminent per determinar si cal estendre la cobertura de banda ampla a tota la població, sinó que cal tenir en compte la incidència de la manca d'accés en el desenvolupament personal i col·lectiu, les situacions de desigualtat que genera i l'obligació dels poders públics d'eliminar o reduir aquestes desigualtats.

## ANNEX

### Actuacions del Síndic en matèria de telecomunicacions

Més de la meitat del nombre total de queixes i consultes que, en matèria de telecomunicacions, han formulat en els darrers mesos les persones que s'han adreçat al Síndic fa referència a presumptes vulneracions de drets dels usuaris dels serveis d'Internet

#### Queixes i consultes sobre ADSL, internet i telefonia [gener a març de 2006]



	ADSL i Internet		No Internet		Altres		TOTAL	
■ Queixa	33	16,67%	43	21,72%	1	0,51%	<b>77</b>	<b>38,89%</b>
■ Consulta	69	34,85%	34	17,17%	18	9,09%	<b>121</b>	<b>61,11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>51,52%</b>	<b>77</b>	<b>38,89%</b>	<b>19</b>	<b>9,60%</b>	<b>198</b>	<b>100,00%</b>

#### CONTACTE MITJANS

Anna Gómez  
T: 93 301 80 75  
[premsa@sindic.org](mailto:premsa@sindic.org)

[www.sindic.org](http://www.sindic.org)