

Conclusiones de las Jornadas de Coordinación de Defensores (Sevilla, 2009)

A continuación se reproducen las reflexiones sobre el acceso de los ciudadanos y el uso de las TIC que recoge el citado documento:

A.- En el ámbito de la posible afectación de derechos básicos de la ciudadanía

1. Las TIC constituyen, actualmente, un instrumento a través del cual la ciudadanía puede ejercer muchos de sus derechos y un medio a través del cual los poderes públicos deben mejorar notablemente la eficacia de su actuación dirigida a garantizar la observancia de aquéllos.

2. Las TIC se caracterizan por su dinamismo, y la prueba de ello es que las nuevas tecnologías han modificado de una forma vertiginosa diferentes aspectos de la actividad de los poderes públicos, de los actores sociales y de toda la ciudadanía. Las administraciones, a través de la configuración de las normas jurídicas y del diseño e implementación de políticas públicas, no deben perder el paso en esta carrera, encontrándose en juego los derechos y el bienestar de todos.

3. La repercusión de las TIC en muchos ámbitos de la vida de las personas, hace que la afectación de derechos no pueda limitarse a determinados derechos fundamentales, como el derecho a la igualdad, sino que muchos de los derechos que se comprenden en el capítulo III del título I de la Constitución (el derecho a la cultura, a la protección de la salud, los derechos sociales y económicos de los trabajadores...) se pueden encontrar igualmente condicionados por el acceso de la ciudadanía a las TIC y por la adecuada utilización de las mismas por los poderes públicos.

4. Si bien la incorporación de las nuevas tecnologías puede comportar grandes oportunidades de mejora en muchos ámbitos, constituye a su vez un riesgo, por cuanto la fractura digital que comporta la extensión de las TIC puede acrecentar aquellas desigualdades sociales ya existentes, y también crearlas ex novo, si no se adoptan las medidas de prevención y corrección oportunas que garanticen el acceso universal a las TIC.

5. Los preceptos de la CE y de los Estatutos de Autonomía relativos a los derechos de la ciudadanía y a la actuación de las administraciones públicas deben ser reinterpretados a la vista del desarrollo actual de las TIC, considerando este desarrollo como una oportunidad única para mejorar los estándares de calidad de vida de todos, dotando de mayor efectividad a aquellos derechos.

6. Los derechos relacionados con el acceso a las TIC y a la Sociedad de la Información y del Conocimiento han tenido un amplio eco en los Estatutos de Autonomía que recientemente han sido reformados. Dichos Estatutos recogen expresamente, aunque con distintas formulaciones, el derecho de toda la ciudadanía a acceder a las nuevas tecnologías y la obligación de los poderes públicos de garantizar este acceso. Por ello, se debe garantizar que esta previsión se convierta en una realidad y se concrete en la acción de los poderes públicos autonómicos, sin perjuicio de la distribución competencial constitucional en materia de telecomunicaciones.

7. Podría plantearse la conveniencia de que las Comunidades Autónomas pudieran asumir el ejercicio de competencias estatales por delegación del Estado, como por ejemplo, la posibilidad de ejercer funciones similares a las que viene desarrollando la

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

8. Para garantizar el acceso a las TIC, es necesario prever y desarrollar las infraestructuras, urbanísticas y de todo tipo, que permitan dicho acceso, en calidad y accesibilidad óptimas en todas las zonas geográficas.

9. Los Gobiernos juegan un papel primordial a la hora de establecer el marco regulador de este sector, pero también a la hora de garantizar el acceso universal a las TIC y de luchar contra la brecha digital que se origina con la incorporación parcial o desigual de las TIC en nuestra sociedad, para lo cual, en el actual marco normativo, habría que valorar la necesidad de establecer un sistema de financiación público que, en colaboración con la iniciativa privada, permita garantizar el acceso universal a las TIC.

10. El acceso a las TIC por parte de la ciudadanía estará igualmente condicionado por el hecho de que se garantice un coste asequible en el acceso a las TIC.

11. Resulta imprescindible abordar un proceso permanente de alfabetización digital de la población, entendido como un proceso de acercamiento de la ciudadanía a las tecnologías de la información y la comunicación, dándoles a conocer su existencia, su manejo, sus utilidades y su aplicación en otros ámbitos de la vida, teniendo en cuenta el colectivo concreto al que va destinado dicho proceso. Para ello se deberá garantizar una oferta suficiente de cursos de formación, gratuitos o parcialmente subvencionados, destinados a aquellas personas que por razones socio-económicas muestren una mayor dificultad en el acceso y uso de las TIC, como es el caso de la población de edad más avanzada, por ejemplo, en relación a las cuales habrá que prever no sólo los cursos antes mencionados, sino también campañas y programas que incidan en los contenidos, con el objeto de mostrar la utilidad de las TIC y las grandes posibilidades que puede comportar el uso de estas nuevas tecnologías.

12. El objetivo fundamental que deben perseguir los poderes públicos en el ámbito del acceso a las TIC, es la universalización del mismo, tratando de evitar el desarrollo del fenómeno de la fractura digital. Las defensorías deben supervisar la actuación de las administraciones con la finalidad de que las acciones de éstas, generales y particulares, sean adecuadas a aquel fin. En este contexto, se debe prestar especial atención a los colectivos con singulares dificultades para acceder a las TIC (personas que residen en áreas rurales, colectivos desfavorecidos económicamente, personas mayores, etc.).

13. Las TIC deben actuar como mecanismos que contribuyan a la inclusión social de los colectivos más vulnerables, evitando en todo momento que la falta de acceso a las TIC pase a convertirse en una nueva forma de exclusión social.

14. Además de garantizar el acceso universal a las TIC, hay que promover su uso coherente, fomentando valores sociales y culturales en la apropiación, creación y difusión de la información y del conocimiento, en el camino hacia la ciudadanía incluyente digital.

15. Es necesario garantizar la existencia de puntos de conexión a Internet públicos y gratuitos que cumplan las directrices de accesibilidad y que puedan facilitar el acceso al mercado laboral, a la cultura, a las ayudas sociales y a la administración en general y que permitan aproximar la ciudadanía a la sociedad de la información y del conocimiento.

16. Sería conveniente promover campañas para fomentar el uso de las TIC en los propios hogares, para lo cual será necesario valorar la necesidad de subvencionar la implantación y el mantenimiento del equipamiento electrónico necesario que garantice el acceso a Internet a un coste asequible.

17. Sería positivo promover la incorporación y el uso de las TIC en las pequeñas y medianas empresas, como mecanismo de desarrollo económico.

18. De acuerdo con el marco normativo actual, y modificándolo si fuere necesario, hay que garantizar la implantación de las TIC en las propias administraciones e instituciones con el objeto de facilitar a la ciudadanía la realización de todas aquellas gestiones y trámites mediante la comunicación electrónica, siempre procurando que los mecanismos de comunicación electrónica que se implanten en la Administración no sean unidireccionales, sino que garanticen una comunicación interactiva, en el marco de la cual la ciudadanía pueda aportar sus opiniones y plantear sus necesidades y exigencias, en aras a promover una democracia más participativa.

19. Cuando la administración establece el carácter exclusivo de la relación electrónica con la ciudadanía, deberá garantizar la posibilidad real de acceso de todos en condiciones de igualdad, o admitir excepcionalmente que, en determinados supuestos objetivos o territoriales, la ciudadanía pueda dirigirse a la administración mediante vías alternativas a la electrónica. En cualquier caso, deberá informar suficientemente, de manera que aquella exigencia no contribuya a incrementar la brecha digital.

20. Las Administraciones Públicas deben seguir impulsando las políticas que sean necesarias para promover la igualdad de oportunidades entre los hombres y las mujeres en todos los niveles, incluido el del acceso y uso de las TIC.

21. Las Administraciones tienen que esforzarse en conseguir que las TIC sean una herramienta que no solo contribuya a la integración social de las personas discapacitadas, -y no a una nueva forma de exclusión-, sino que sirva para mejorar su situación anterior, lo que se puede llevar a cabo mediante:

- el establecimiento de soluciones que permitan a las personas con limitaciones sensoriales, físicas, motrices y/o cognitivas hacer uso de la televisión digital (TVD accesible) y de las comunicaciones electrónicas («conversación total»),
- un adecuado control del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad electrónica contenidos en la normativa comunitaria vigente (w3c)
- garantizando la accesibilidad de los sitios web públicos.

22. La labor de las defensorías deberá poner de relieve aquellas diferencias que impiden el acceso a las TIC y recomendar las mejoras necesarias para que su uso se guíe por los principios de igualdad, accesibilidad, legalidad, transparencia, neutralidad tecnológica y responsabilidad en la calidad y veracidad de la información y comunicación que forma parte del núcleo de derechos.

B.- En el ámbito del acceso a banda ancha

23. Las normas reguladoras de las TIC deben asimilar adecuadamente la transformación constante a la que se encuentran sujetas. Esta afirmación tiene especial relevancia en relación con el denominado servicio universal de

telecomunicaciones, que se encuentra necesitado de una ampliación en cuanto a su concepto y alcance. En este sentido, debe procederse a su modificación, incorporando nuevos servicios como la conexión de banda ancha.

De acuerdo con algunas propuestas ya existentes, las defensorías plantearán la oportunidad de modificar el alcance y contenido del servicio universal de telecomunicaciones a la Comisión Europea y al Gobierno de España.

24. En cuanto a la conexión de banda ancha, se debe velar por el cumplimiento del objetivo de extensión universal, previsto para 31 de diciembre de 2008 en la disposición adicional segunda de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre. En este sentido, es conveniente que las defensorías lleven a cabo actuaciones dirigidas a verificar la adecuada ejecución de los planes de extensión de banda ancha que llevan a cabo el Estado y las Comunidades Autónomas, sugiriendo la ampliación e introducción de mejoras en los mismos.

En aquellos territorios donde coincidan iniciativas de distintas administraciones, deberá velarse especialmente por que se ejecuten de forma coordinada.

25. Sin perjuicio de la extensión de las infraestructuras para que sea posible la conexión de banda ancha en todo el territorio, es conveniente la adopción de medidas para incrementar el grado de penetración de la banda ancha en España. Se debe prestar especial atención a factores que, además de los geográficos, dificultan el acceso a la banda ancha, especialmente la formación, la accesibilidad y el precio, poniendo en marcha nuevos planes que los tengan en cuenta.

En este sentido, los esfuerzos de las administraciones públicas deben centrarse no sólo en permitir el acceso en todo el territorio, si no que también deben dirigirse a facilitar la capacitación de los ciudadanía en el uso de las TIC y a favorecer el abaratamiento del coste de acceso a banda ancha, en un entorno de servicio liberalizado.

26. Es necesario velar por el correcto desarrollo del proceso de migración de la señal analógica de televisión a la TDT, considerando la proximidad de la fecha del apagón analógico (3 de abril de 2010). Las defensorías deben supervisar las actuaciones llevadas a cabo por los poderes públicos para la correcta implantación de la TDT en su territorio.

27. Se debe procurar la reducción, tanto como sea posible, de la existencia de zonas de sombra en las que no se reciba, o se haga de forma muy deficiente, la señal televisiva, una vez que se consume el proceso de digitalización, siendo necesario para ello la colaboración de todas las administraciones territoriales (estatal, autonómica y local).

En este sentido, las defensorías deberán velar para que se concrete en sus territorios respectivos una cobertura de señal de televisión vía satélite donde no alcance la red TDT, en sintonía con lo establecido para los canales públicos y privados de ámbito estatal, en el Real decreto-ley 1/2009, de 23 de febrero, de medidas urgentes en materia de telecomunicaciones, que añade una disposición adicional séptima a la Ley 10/2005, de 14 de junio, de medidas urgentes para el impulso de la televisión digital terrestre, de liberalización de la televisión por cable y de fomento del pluralismo.

C. En el ámbito de derechos de los usuarios de las TIC

28. En materia de utilización de las TIC, los poderes públicos deben garantizar que la ciudadanía conozca los derechos de los que son titulares en sus relaciones con los operadores y las vías de reclamación oportunas para hacerlos valer, con especial mención al procedimiento de reclamación ante la SETSI (Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones). Es conveniente que las defensorías contribuyan también a esta labor de información.

29. Sin perjuicio de la prioridad del procedimiento de reclamación señalado en el punto anterior, las Comunidades Autónomas, a través de sus servicios de consumo, también deben inspeccionar y sancionar infracciones a la normativa de protección de consumidores y usuarios que se cometan en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, especialmente aquéllas que tengan una dimensión general en su territorio. Asimismo, son de valorar las actuaciones de mediación de las defensorías ante los operadores de telecomunicaciones, siempre que se garantice un mínimo nivel de eficacia.

30. Los poderes públicos tienen el deber de inspeccionar y ejercer la tutela de los derechos de los consumidores y usuarios no sólo a instancia de parte, sino también de oficio, debiendo adoptar medidas sancionadoras ejemplares que disuadan de la reiteración de las infracciones. Con esta finalidad, en la definición del régimen sancionador se deben tener muy en cuenta aspectos tales como la reiteración en la comisión de la infracción y la proporcionalidad, debiéndose revisar las sanciones y no sólo en lo referente al tipo pecuniario.

31. Es necesario que se auditen los servicios de atención al público de las compañías operadoras para verificar que informan, real y efectivamente, del número de reclamaciones, del derecho a obtener un documento en el que se refleje el contrato y de otras garantías previstas en la Ley. “