

ESTUDIO SOBRE TELECOMUNICACIONES

El estudio fue **presentado en el registro del Congreso de los Diputados el 23 de julio** de este año.

Necesidad del estudio

Las **telecomunicaciones** son **servicios de interés general prestados en régimen de libre competencia**. Los ciudadanos demandan que **los poderes públicos** sean activos **ante las prácticas de los operadores**. La **Institución ha comprobado**, por las quejas recibidas, que las medidas adoptadas hasta la fecha para el control y freno de estas prácticas **no han resultado suficientes**.

Se trata de un sector dinámico que puede contribuir al crecimiento, la productividad, el empleo, y por tanto al desarrollo económico y bienestar social, afectando directamente al círculo de protección de los intereses generales.

Metodología

El Informe **estudia los principales servicios** del sector, que son: **telefonía fija, telefonía móvil e Internet**.

Las **Recomendaciones** se han formulado a la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones** y para la **Sociedad de la Información**, la **Comisión Nacional de los mercados y la Competencia**, la **Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición**, la **Agencia Española de Protección de Datos**, la **Secretaría de Estado de Administraciones Públicas** y los **órganos de consumo de las comunidades autónomas**.

Objeto del estudio

Telefonía fija

La telefonía fija forma parte del **servicio universal** y **está en recesión**. Las principales cuestiones **afectan a ciudadanos de la tercera edad, dependientes y personas de zonas rurales aisladas**. Estos colectivos **necesitan el teléfono** para su relación con el exterior como es la **teleasistencia** y **sistemas de alarmas**.

Principalmente se ha **recomendado** el **cumplimiento** de los **plazos para el establecimiento de líneas** y la **adaptación automática del abono social a las variaciones de las pensiones**.

Telefonía móvil

Este servicio **no se encuentra calificado como servicio universal** y aunque queda **excluido de la protección normativa** que se otorga al mismo, no puede obviarse su importancia. Hay que **velar por su correcta prestación** en la totalidad del territorio. Se deben **respetar y garantizar los derechos** de los millones de **usuarios del servicio**. Es importante que los **operadores se ciñan a las ofertas publicitarias realizadas** y los **usuarios conozcan el coste total** de los **servicios contratados**.

Para que un mercado concurrente funcione de forma correcta hay que **evitar prácticas disuasorias para el cambio de compañías, como es el cobro del compromiso de permanencia** por todo el tiempo contratado **cuando sólo se incumple una parte**.

Internet

La **cobertura del servicio universal** tiene hasta 1 Mbit por segundo lo que hoy en día **constituye una prestación mínima no suficiente** para la evolución de la sociedad de la información. Por ello, se ha efectuado **una Recomendación** en dos sentidos para que se **extienda** realmente la **banda ancha** y **se aumente de la velocidad mínima** en toda España.

El **uso de las tecnologías de la información se ha generalizado y constituye un requisito para el cumplimiento de obligaciones administrativas y educativas**, ayuda en el **desarrollo empresarial** y es **fundamental para el acceso al mercado laboral**. Además de otros aspectos informativos, culturales y sociales que cumple.

Este proceso de transformación del sector ha supuesto que sean cada vez más los ciudadanos que demanden tanto la correcta prestación de los servicios que han contratado, como que por parte de los distintos órganos competentes se realice una labor de supervisión de las actuaciones de las compañías y de sanción en caso de que se detecten conductas que vulneren los intereses de los usuarios.

Protección de datos

Existen **procedimientos publicitarios agresivos** donde se desconoce el sujeto que los realiza y el medio por el que se han obtenido los datos personales. Una práctica muy extendida es la **persecución de deudas de forma intimidatoria**. La **Administración pública** tiene que **vigilar estos comportamientos abusivos** y **poner a disposición** de los ciudadanos **vías adecuadas para denunciar** estas actuaciones y **sancionar** cuando sea procedente **con rapidez**.

Menores en la red

Los menores son **muy activos** en el uso de las **redes sociales**. Pese a la **buena disposición de los responsables de las redes** en el control de la edad de acceso, es **necesario reforzar los filtros de los límites de edad** para que sean efectivos.

Muchas personas utilizan alias o usan el anonimato para relacionarse con menores en estas redes. **Es fundamental arbitrar un sistema de identificación obligatoria en las comunicaciones** que quede registrado en las redes sociales, **para evitar que los**

menores sean víctimas de delitos. También deben **establecerse mecanismos de denuncia rápida** para prevenir los delitos en la red.

Conclusiones del estudio

Ha transcurrido poco tiempo desde la elaboración de este estudio para valorar su acogida.

Esta Institución comprende la complejidad de la cuestión, pero **es necesario que los poderes públicos y el legislador sean ágiles y activos** tanto en sus **actuaciones normativas y administrativas en la tramitación de los procedimientos para que conductas inapropiadas no se perpetúen** y sean sancionadas sin demora y, en su caso, en los plazos establecidos al efecto.

El sector de las telecomunicaciones es multidisciplinar con distintos **órganos con competencias en la materia**, por lo que es fundamental que la **actuación de los mismos sea coordinada con canales de información y colaboración adecuados.**

Los **operadores** son compañías privadas que **prestan un servicio esencial** a la sociedad, por lo que su correcta actuación contribuye al adecuado desarrollo del mercado, **cuyo destinatario es el ciudadano.**

Madrid, 16 de septiembre de 2014