

INFORME AL PARLAMENTO 2009

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA
SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2009**

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

SECCIÓN SEGUNDA:

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1. [INTRODUCCIÓN](#). Pág. 3
2. [ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE](#). Pág. 3
 2. 1. [Prestaciones de las operadoras de servicios de telefonía e Internet](#). Pág. 3
 2. 2. [Televisión](#). Pág. 8
 2. 3. [Radio](#). Pág. 15
 2. 4. [Protección de datos de carácter personal](#). Pág. 19
 2. 5. [La Administración electrónica](#). Pág. 24
 2. 6. [TIC y menores](#). Pág. 30

SECCIÓN CUARTA:

DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES

[ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN](#). Pág. 33

SECCIÓN SEGUNDA:

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1. Introducción.

Las quejas relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han dejado de tener el carácter excepcional que tuvieron en pasados ejercicios y, dado su carácter transversal, afectan a todos los ámbitos materiales en los que interviene el sector público.

Justamente por ello, en esta parte del Informe, aunque comentamos las quejas relacionadas con los servicios de telefonía e Internet, así como aquellas otras que guardan relación con las nuevas tecnologías, como las relativas a la televisión digital, o la Administración Electrónica, hemos decidido que el comentario monográfico sobre cómo inciden las nuevas tecnologías en la garantía efectiva de acceso y disfrute a los distintos derechos constitucionales y estatutarios correspondientes, sea tratada en las distintas páginas de este Informe por razón de la materia.

De acuerdo con ello, aquí nos limitamos a informar, de manera somera, sobre los diversos motivos por los que se están recibiendo quejas relacionadas con las nuevas tecnologías. Baste indicar que han sido 145 quejas iniciadas durante el ejercicio de 2009.

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del art. 29.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la denuncia de un grupo municipal del Ayuntamiento de Marinaleda (Sevilla) por la discriminación que sufre para acceder a la televisión pública local, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Marinaleda (Sevilla) en el curso de la **queja 08/3339**.

2. Análisis de las quejas admitidas a trámite.

2.1. Prestaciones de las operadoras de servicios de telefonía e Internet.

Aunque las quejas se refieren, en la mayoría de los supuestos, a problemas y dificultades surgidas en el seno de las relaciones jurídico privadas entre operadores y usuarios, admitimos a trámite e interesamos informe en aquellos casos en los que, del contenido de la queja, se desprende que se puede estar produciendo un incumplimiento, por parte de los operadores, de sus obligaciones en el servicio universal.

Ejemplo de ello es la **queja 09/663**, en la que los interesados nos exponían que eran residentes en una promoción compuesta por más de 800 viviendas unifamiliares, construidas en varias fases, en la ciudad sevillana de Gerena. En concreto, los ya residentes en las viviendas que se habían entregado denunciaban que carecían de servicios de primera necesidad imprescindibles, como era no tener una línea de teléfono fija, lo que les producía varios perjuicios ante la falta de este servicio de comunicación básico, pues, por ejemplo, citaban *“Personas que no pueden desarrollar su trabajo al no tener Internet, embarazadas y enfermos que no pueden llamar a los servicios médicos de urgencia, familiares de otras provincias y/o países que no pueden*

comunicarse. Así como la pérdida del valor del inmueble que conlleva la imposibilidad de conectar una línea de teléfono fija y que todos los firmantes dábamos por hecho antes de la compra de la vivienda”.

Llevaban así varios años y temían que la promotora no arreglara el problema y desapareciera tras la entrega de la última fase de la promoción de viviendas, dejándolos sin este servicio.

Tras admitir a trámite la queja, interesamos el preceptivo informe al Ayuntamiento de Gerena que nos respondió que las infraestructuras comunes de telecomunicaciones no forman parte de la urbanización ni de los servicios que deben ser recepcionados por el Ayuntamiento, por lo que en el momento de conceder la licencia de primera ocupación lo único que se exigía era que estas infraestructuras estuvieran terminadas con arreglo al proyecto redactado. En todo caso, y dado que tras ocupar las primeras viviendas surgió este problema debido a una mala ejecución de las canalizaciones –tal y como comunicó Telefónica al Ayuntamiento-, éste se puso en contacto con la promotora y Telefónica para intentar solucionar los problemas. Lo último que conocía el Ayuntamiento es que la promotora, como no llegó a un acuerdo con Telefónica, optó por firmar la cesión de uso del servicio de telefonía con otra empresa operadora, que asumió, por su cuenta, la ejecución de los trabajos de reparación necesarios, así como la colocación del cableado para dotar del servicio a la urbanización. En el momento de respondernos, el Ayuntamiento nos comunicó que ya se habían dado de alta en esta operadora 10 líneas.

Con ello, entendimos que el problema estaba en vías de solución y, por tanto, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También podemos citar la **queja 09/1389** en la que el interesado nos indicaba que llevaba bastante tiempo solicitando a Telefónica la contratación en su domicilio de una línea de teléfono fijo y acceso a Internet. Aunque ya tenía teléfono fijo, no tenía acceso aún a Internet. Los técnicos de la operadora alegaban que la subestación donde conectaban todas las líneas de la zona y que, casualmente, estaba ubicada a 50 metros de su vivienda, tenía unas clavijas, llamadas técnicamente “pares”, y que éstos, como en la zona había mucha humedad por estar cerca del mar, se iban sulfatando y al final se estropeaban.

Tras dirigirnos a Telefónica, ésta nos comunicó que ya se había instalado al interesado una línea ADSL en su domicilio y podía disponer del servicio sin problema. Con ello, dimos por concluidas nuestras actuaciones, procediendo a archivar el expediente.

En la **queja 09/664**, la interesada nos exponía que el servicio de línea ADSL en la barriada algecireña de El Rinconcillo no era como en el resto de la ciudad de Algeciras. Citaban, por ejemplo, que mientras que la mayoría de los residentes de Algeciras disponían de un ancho de banda de 3 a 20 megas, en la barriada solamente se conseguía un máximo de 500 kbps, es decir nada más que la mitad de un mega. Esto afectaba a la capacidad de navegar por Internet con fluidez y sin problemas.

Continuaba diciéndonos que desde su traslado a esta barriada hacía más de dos años, había estado buscando la manera de tener un servicio de ADSL digno. Sin embargo, ninguna de las operadoras de telecomunicaciones lograron prestarle el servicio contratado de acceso a ADSL de más de 1 mega, ya que ambas, Ya.com y Jazztel, dependían del cableado y de la caja de empalme local de Telefónica "A-4", que no llevaba a cabo las actuaciones necesarias de sustitución o renovación de la mencionada Caja A-4, a pesar de la opinión de sus propios ingenieros, según las manifestaciones de

la propia interesada, y de las gestiones de otras operadoras de telecomunicaciones que querían mejorar el servicio.

Tras admitir a trámite la queja, interesamos informe a la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, con objeto de trasladarle la problemática planteada por la interesada, para si, desde su ámbito de competencias, pudiera ofrecer alguna solución al respecto.

La citada Secretaría General nos informó que contaba con una oficina de asesoramiento de telecomunicaciones para las Administraciones Locales, Consulta Teleco (cuyo personal se ofrecía a la Institución para informarnos sobre las actuaciones de despegue de infraestructuras de telecomunicaciones que la Junta de Andalucía pone en marcha para mejorar la disponibilidad de infraestructuras existentes en algunos municipios por sus características orográficas, sociales y demográficas), que se habían puesto en contacto con Telefónica, informándoles ésta que no tenía prevista ninguna actuación a corto plazo para ampliar la red de la barriada. También nos informaban que Telefónica había anunciado la desaparición del producto ADSL rural como tal. En cuanto a la información sobre los medios de la barriada, ésta tenía cobertura de acceso a Internet en banda ancha con tecnología LMDS y banda ancha en movilidad con tecnología 3G con los operadores de telefonía móvil, que ofrecía velocidades superiores a los 500 kbps. No había abierta ninguna vía para subvencionar a los municipios y solventar este tipo de actuaciones.

Citamos a continuación dos supuestos que se plantearon no propiamente por falta de acceso a los servicios universales en materia de telecomunicaciones, pero nos parece adecuada su problemática.

En la **queja 08/1154**, el interesado nos exponía que tenía una pequeña tienda de informática. En el año 2004 la, entonces, Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico, convocó unas ayudas para pequeñas y medianas empresas de 975 euros, para que compraran un ordenador. Su empresa estaba adherida, como colaboradora, al citado Plan, por lo que eran ellos los que descontaban el importe del incentivo de la compra del equipo informático que efectuaba el empresario, y luego recibían su importe de la Administración. El pago de estas ayudas se realizaba pasado un tiempo. El problema vino cuando cuatro expedientes –con un valor total de 3.900 euros- quedaron sin pagar, por lo que habían preguntado por ellos en la Consejería. Allí les dijeron que el programa ya había finalizado, que todo estaba cerrado y liquidado. Siempre según el interesado, en la Consejería le decían que estos expedientes habían tenido incidencias, por lo que les habían remitido un correo electrónico para solucionar las mismas, pero el interesado alegaba que nunca había recibido el citado correo electrónico.

Ahí empezó una penosa peregrinación que duraba ya más de tres años, pidiendo ayuda a todo el mundo. Finalmente, había conseguido una respuesta por escrito de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, a lo que él manifestaba que en ningún momento recibió el correo electrónico aludido, preguntándose por qué la Administración no utilizó cartas certificadas o correos electrónicos con firmas digitales.

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, que, a través de la empresa "Fomento, Asistencia y Gestión Integral de Andalucía, S.L.", nos indicaba que de las 68 solicitudes tramitadas por la empresa, no llegaron a completarse 2 de ellas, se recibieron 60 justificantes de la inversión (de las que el interesado recibió la transferencia de las cantidades) y se cancelaron 6 solicitudes.

De las 60 justificantes, 4 eran de las que el interesado había presentado reclamación; en ellos, se publicó en la zona privada de la página web y se remitieron al interesado cuatro cartas (tres de 28 de Abril y una de 15 de Junio de 2004) indicándole el defecto concreto y la forma en que debía proceder para subsanar los mismos con objeto de que se le pudieran abonar los cheques TIC de estas solicitudes.

Cuando dimos traslado de esta información al interesado, éste nos manifestó lo siguiente:

“... contrariamente a lo que manifiesta la Consejería en su informe, no fui en modo alguno notificado debidamente de los defectos y los correspondientes plazos que se le concedían a tal efecto para su subsanación. De esta manera en el informe de 19 de junio de este año, la Administración alega que las comunicaciones bien se realizaban por correo ordinario o bien por publicación en la zona privada de la página web del programa. No obstante dichas afirmaciones, la Consejería no aporta documento alguno que acredite el correcto envío y recepción bien del correo ordinario o del correo electrónico. Es más, se hace mención de una serie de cartas de 2004 que dice corresponder a los cuatro expedientes en los que se detectaron defectos pero no se aporta prueba que constate la correcta recepción por mi parte ni tan sólo de una sola de esas cartas”.

A la vista de estas alegaciones, trasladamos al Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa nuestras consideraciones:

1. Efectivamente, entre la documentación que nos remitieron, aparecía las copias de las cuatro cartas remitidas al reclamante respecto de las deficiencias detectadas en los cuatro expedientes objeto de reclamación, así como la copia de diversos correos electrónicos que, al parecer, se enviaron a las empresas adheridas participantes en el programa, en distintas fechas, informándoles de la incorporación en la utilidad “*situación de expedientes*” en la zona privada asignada a las mismas en el sitio Ciberpyme3 en la web del IFA.

Sin embargo, no constaba en ningún sitio del amplio dossier que se nos remitió, justificante alguno de la recepción por parte del reclamante de las cartas aludidas, ni tampoco de la recepción de los correos electrónicos referidos, por parte del mismo; en este sentido, ni siquiera aparecía copia de ningún correo electrónico dirigido expresamente al interesado, sino que se trataba de copias de correos electrónicos cuyo mensaje original versaba sobre una cuestión de índole general, calificada como de “*circular a las empresas*” sobre cierres y cancelaciones provisionales.

2. Respecto de la argumentación sobre las comunicaciones relativas a los defectos detectados en los cuatro expedientes a los que nos venimos refiriendo, no iban dirigidas a los beneficiarios del incentivo sino a un establecimiento adherido, el del reclamante, para motivar el que se realizara la comunicación por los medios más eficientes vinculados a su participación en dicho programa y no haber utilizado otros procedimientos de comunicación, como cartas certificadas o correos electrónicos con firma digital, no considerábamos que fuera un argumento de peso que justificara haber actuado de tal forma.

Ello, por cuanto que el reclamante no tenía la consideración de beneficiario del Programa regulado en la Orden de 31 de Julio de 2003, por la que se establecían las bases reguladoras y se convocaban ayudas para fomentar la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de los autónomos y de las pequeñas y medianas empresas, sino que su participación era como empresa

adherida y como tal colaboradora necesaria para el buen fin del referido Programa, no se le podía negar su carácter de interesado en el procedimiento conforme a lo previsto en el artículo 31.b) de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, por cuanto que su intervención en el mismo conllevaba la asunción de determinadas obligaciones, además de que las actuaciones derivadas del programa tenían para él trascendencia económica, dado que debía de descontar el cheque TIC de los beneficiarios, al suministrarle el equipo informático adquirido, para con posterioridad, una vez tramitado todo el procedimiento con conformidad, recibir su importe mediante transferencia del IFA.

No siendo posible cuestionar que el reclamante tenía la condición de interesado en el procedimiento de concesión de las ayudas de fomento a las que nos venimos refiriendo, considerábamos que debió de notificársele en forma, de acuerdo con lo previsto en la mencionada Ley 30/1992, en sus arts. 58.1, y 59, relativo a la práctica de la notificación de las resoluciones y actos administrativos.

En este sentido, debemos resaltar que el apartado 3 del citado art. 59, añadido por el art. 68 de la Ley 24/2001, de 27 de Diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, establece el procedimiento para la práctica de la notificación por medio telemático, desarrollada por el Real Decreto 209/2003, de 21 de Febrero (actualmente derogado por la Disposición Derogatoria única de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos).

Por ello, y para el caso de que se comprobara que, efectivamente, tal y como parecía desprenderse de la documentación aportada, no se le notificó fehacientemente al interesado el contenido del acto administrativo que había dado lugar a que hubiera dejado de percibir los importes de los cheques TIC, al no haber podido subsanar en plazo las deficiencias detectadas, en los términos que exigen los mencionados preceptos, formulamos al Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa, **Recomendación** en el sentido de que, previos los trámites legales pertinentes, se retrotrajera el procedimiento de concesión de estas ayudas, en aquellos de los cuatro expedientes que reclamaba el interesado, en los que así procediera, al momento anterior en el que el citado vicio procedimental se produjo, notificándole, en consecuencia, fehacientemente las deficiencias detectadas y su posibilidad de subsanación, dentro del plazo que legalmente se concedía a tales efectos.

Como respuesta, la citada Consejería nos comunicó que teniendo en cuenta las normas reguladoras de las ayudas, el interesado había firmado un convenio de participación mediante el que se adhería al procedimiento de la Orden de 31 de Julio de 2003, y prestaba su consentimiento a la vía de notificación prevista en la misma. Además, los expedientes que tuvieron esta incidencia habían tenido la misma tramitación que el resto de expedientes, en los que no hubo incidencia alguna. Pese a ello, reconocían que *“el procedimiento de notificación llevado a efecto en el proceso de subsanación de las irregularidades en las ayudas no ha sido del todo correcto”*, aunque el acto administrativo había devenido en firme y consentido y, por tanto, inatacable. Por ello, entendían que la única vía era que el interesado instara a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa a que procediera a la revisión del acto administrativo dictado.

Con esta respuesta, entendimos que la Consejería había aceptado nuestra resolución, por cuanto se admitía que el procedimiento de notificación no fue del todo correcto, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

2.2. Televisión.

Abrimos de oficio la **queja 08/2325** por una cuestión que ya había sido objeto de presentación de varias quejas, como la que planteaban unos ciudadanos de la barriada hispalense de Padre Pío, o la presentada por el representante de una asociación de vecinos de la barriada jerezana de La Asunción, o de ciudadanos del municipio cordobés de El Carpio o del municipio malagueño de Torremolinos, en las que se planteaba la problemática sobre las dificultades en la recepción de señales de televisión en las viviendas preexistentes, a consecuencia de la construcción de nuevos bloques de viviendas en altura, que cuentan con las preceptivas licencias de obras conforme a los planeamientos urbanísticos en vigor. El problema planteado tiene su origen en que los nuevos bloques construidos actúan de pantalla e impiden que las viviendas cercanas, ya existentes, puedan recibir las distintas señales de TV.

Creemos que se trata de un hecho excepcional, pues es muy difícil prever en qué supuestos se va a producir, como consecuencia de la actividad edificatoria, problemas de esta naturaleza, pudiendo, a veces, ofrecer dudas la relación de causa y efecto derivada de la construcción de los nuevos bloques y las dificultades de recepción de las señales de TV.

De la información que hemos recabado con ocasión de la tramitación de las quejas citadas nos encontramos con que, para los organismos competentes de la Administración Estatal, la falta de cobertura de estas señales no es responsabilidad de los titulares de las empresas que emiten los programas “*sino de competencia municipal al deberse al levantamiento de edificios altos que obstaculizan la recepción de las señales*”.

Los Ayuntamientos, en concreto el de Jerez de la Frontera (Cádiz), una vez efectuadas gestiones ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, entienden que no les corresponde asumir el coste de posibles instalaciones o equipos para mejorar la recepción de la señal en los distintos barrios. Respecto de las posibilidades de buscar algún tipo de acuerdo conjunto con la promotora, otras instituciones y los vecinos, declinan cualquier tipo de responsabilidad en el asunto al considerar que es competencia de la citada Secretaría de Estado.

Las promotoras de las obras han expuesto las razones por las que, a su entender, no les corresponde asumir ningún tipo de medida alternativa para solucionar estos problemas, pues entienden que actúan con las preceptivas licencias.

Por otra parte, no existe una normativa específica que obligue, en este caso, a los Ayuntamientos, constructoras o a los particulares, a garantizar la señal a usuarios que puedan ser perjudicados por sus actuaciones. Sí existe, por el contrario, normativa en relación a garantizar por parte de las operadoras y, en especial, por las televisiones públicas, un alto porcentaje de cobertura que, de no respetarse, obliga a la instalación de nuevos repetidores en las posibles zonas de sombra.

Por ello, nos dirigimos a la Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos, de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, interesando información sobre las siguientes cuestiones:

- Quiénes pudieran ser los posibles responsables de que se produzcan situaciones como las descritas y, de acuerdo con ello, quienes deben de asumir su coste: los Ayuntamientos, al otorgar licencias sin medir sus consecuencias, o las empresas promotoras de las obras de nueva planta.

- Dado que estaba próximo el denominado “*apagón analógico*” y la entrada en funcionamiento, a nivel general y nacional, de la TDT, nos interesamos por conocer si el supuesto aquí planteado pudiera ser encajable en algunos de los programas de fomento de la Consejería, con la finalidad de que, con cargo a los mismos, se pudieran llevar a cabo las medidas que fueran necesarias, encaminadas a solucionar la problemática planteada.

- Si por la Dirección General se contaba con un equipo técnico que prestara a los afectados asesoramiento de tal carácter, especialmente sobre las causas concretas que crean las dificultades en la recepción de las señales de televisión y/o, en algunos casos, su ausencia total, así como sobre las posibles medidas a adoptar para solucionarlas.

- También queríamos conocer si la Dirección General tenía conocimiento de otras situaciones de este tipo y, en su caso, las líneas de actuación que hubiera llevado a cabo encaminadas a solucionarlas o de las posibles alternativas existentes en dicho sentido, especialmente de las económicamente menos costosas.

Asimismo, y dada la complejidad competencial y de interés que plantea esta problemática, nos interesamos por conocer, también, quién, a juicio de la Dirección General, debería asumir el coste de las obras e instalaciones que, en su caso, fueran necesarias: los Ayuntamientos, con la colaboración de las Diputaciones Provinciales cuando proceda, las promotoras y constructoras de las nuevas edificaciones, las cadenas de televisión, los organismos competentes de la Administración del Estado en materia de telecomunicaciones, o todos ellos de forma conjunta vía convenios de colaboración.

- Por otro lado y dado que, como hemos adelantado, pudiera darse la relación causa/efecto entre las obras de edificación y las dificultades en la recepción de las señales de televisión, con lo que podríamos estar en presencia de un daño producido como consecuencia del funcionamiento normal de un servicio público -como es el ejercicio de las competencias urbanísticas a través del cual se conceden las preceptivas licencias de obras de edificación-, queríamos conocer si por parte de la Dirección General se consideraba adecuado que, vía instrumentos de planeamiento urbanístico o vía ordenanzas «ad hoc», se contemplaran medidas tendentes a evitar daños, o repararlos en su caso, derivados de la actividad edificatoria.

- Por último, interesábamos que, para el caso de que por parte de la Dirección General se compartiera la estrategia aquí apuntada, nos informaran sobre los términos en los que ello podría efectuarse, con la finalidad de que, por parte de esta Institución, se valorara la posibilidad de realizar las actuaciones oportunas ante los Ayuntamientos andaluces en el sentido indicado, o bien ante la Federación Andaluza de Municipios y Provincias para que fuera ésta la que se dirigiera a las Entidades Locales que formen parte de la misma.

Antes de recibir la respuesta de la citada Dirección General, se entrevistaron con personal de esta Institución el Jefe del Servicio de Planificación Tecnológica, personal del Departamento de Proyectos y de SANDETEL (Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, adscrita a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa), que nos manifestaron, en cuanto a la problemática planteada en esta queja de oficio, que no hay normativa alguna en materia de telecomunicaciones que salvaguarde los derechos del receptor, únicamente existen las normas relativas al respeto de las servidumbres de las instalaciones (antenas). Consideraban que era en el ámbito de la Ley de las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones en los edificios en el que se debía plantear la existencia de un dispositivo adicional en caso de que el edificio nuevo interfiriera en viviendas colindantes, mediante la previsión del impacto sobre el entorno. En tal caso se podía prever la reserva de un espacio en el edificio para la

instalación de un repetidor, al igual que se prevé actualmente para la ubicación de las antenas de captación de señal. Era, a su juicio, en el proceso de diseño y previsión de la infraestructura común de telecomunicaciones donde se debe contemplar una solución de este tipo, aunque después se plantearía a quién correspondía el mantenimiento y reparación del repetidor, si a los propietarios del edificio en el que se ha instalado, o a los propietarios de las viviendas colindantes que se hayan visto afectadas.

Por otra parte, nos dijeron que la Consejería de Innovación estaba preparando un Decreto que contemplaba algunos aspectos que la Ley General de Telecomunicaciones no desarrolló, como por ejemplo la extensión de las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones a los Proyectos de Urbanización, para que todos los suministradores de servicios (agua, luz, telecomunicaciones) tuvieran la misma disponibilidad de las infraestructuras en régimen de concurrencia, cada uno con sus características. Se trataría de un uso compartido y de habilitación de zonas de uso compartido señaladas por la Administración Local. En el momento de la entrevista, no existían estas previsiones (se hacía una obra para prestar un suministro y al momento se volvía a levantar calle y pavimento para la instalación de otro). Islas Baleares es la única Comunidad Autónoma que interviene de forma conjunta en telecomunicaciones y urbanismo, a través del Plan Director de Infraestructuras.

Nos aportaron, al respecto, la respuesta que ha emitido la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones a la consulta que le habían efectuado sobre la problemática planteada en la queja, mediante la que se comunicaba que el supuesto planteado, relativo a edificios altos de nueva construcción que crean sombras de cobertura, no estaba regulado en normativa específica alguna, por lo que habría que estar a lo que regularan las Ordenanzas Municipales, y que si el propietario del edificio incumplía alguna norma, sería el responsable; si no, deberían ser las Administraciones Locales las que cargarán con el replanteo por no tener en cuenta ese detalle a la hora de conceder las licencias de edificación.

Por su parte, pensaban que una buena ubicación para la instalación de repetidores encaminados a solucionar estos problemas serían los emplazamientos de los suelos pertenecientes al patrimonio público de la Comunidad Autónoma de Andalucía que no se utilicen.

Una vez que llegó la respuesta de esta queja, la Dirección General de Innovación y Administraciones Públicas, dependiente de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, nos comunicó, respecto a quiénes debían ser los responsables de que se produzcan estas situaciones, asumiendo su coste, la Dirección General nos indicó que existía un vacío legal al no existir normativa específica que regulara este tipo de situaciones. Para la Dirección General, y aunque es obvio que existe un perjuicio para los afectados, no se puede entender que la recepción de la señal de televisión es un servicio universal y, por tanto, no existe la obligación, por parte de ninguna entidad (pública o privada), de garantizar el acceso a este servicio por parte de la ciudadanía.

En todo caso, entendía que al ser una situación sobrevenida, producida por una falta de sensibilidad al llevar a cabo la planificación urbanística, debía ser, por tanto, la Administración responsable de esa planificación urbanística la que tuviera que dar solución a esta situación. Para contrastar esta afirmación, habían cursado consulta a la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, respondiendo esta entidad –siempre según la Dirección General– que “... *el supuesto que plantea no está regulado en normativa específica alguna, por lo que habrá de estar a lo que regulen las ordenanzas municipales. Si el propietario del edificio incumple alguna norma será el responsable si*

no me temo que deberán ser las AA.LL. las que carguen con el replanteo por no tener en cuenta ese detalle a la hora de conceder las licencias de edificación”.

En cuanto a la segunda cuestión que planteábamos (relativa a si el supuesto planteado podría ser encajable en algunos de los programas de fomento de la Consejería con el fin de solucionar la problemática planteada), la Dirección General nos comunicó que estaba estudiando plasmar en un Decreto la posibilidad de que el promotor del edificio causante de la situación planteada contemplara en su ejecución los espacios comunes necesarios para la inclusión del equipamiento que posibilitara a los afectados recibir la señal en las mismas condiciones que existían previas a la construcción del edificio, aunque la resolución no era trivial y habría que delimitar las responsabilidades del uso del edificio así como los costes de mantenimiento de las instalaciones.

En cuanto a la cuestión de si la Dirección General contaba con un equipo técnico que pudiera prestar asesoramiento a los afectados, se nos indicó que aunque en el momento de respondernos no contaban con este equipo, sí contaban con una Oficina de Asesoramiento de Telecomunicaciones para la Entidades Locales, con un teléfono de contacto propio, una página web (www.consultateleco.es) y un correo electrónico de contacto (consultateleco@juntaandalucia.es). Por ello, daban la posibilidad de que los ciudadanos cursaran sus consultas a través de sus Ayuntamientos y estos trasladaran la misma a esta oficina.

También nos indicaban, respecto de si la Dirección General tenía conocimiento de otras situaciones de este tipo, que desconocían otras situaciones y si se le estaban dando soluciones a este tipo de problemas.

Con respecto a la cuestión de si consideraban adecuado que esta problemática ser resolviera vía instrumentos de planeamiento urbanístico, ordenanzas «ad hoc», la Dirección General consideraba adecuado y pertinente que los correspondientes PGOU y demás instrumentos de planificación que las Corporaciones Locales llevaran a cabo en sus propios ámbitos competenciales, contemplaran el estudio y resolución de estas situaciones, exigiendo que cualquier nueva actuación o promoción urbanística, fuera de la índole que fuera, debía mantener los niveles de recepción y calidad de las señales de radio, televisión y comunicaciones electrónicas en general.

Como respuesta a la cuestión de que se nos informara sobre los términos en que podría efectuarse la solución de la problemática, la Dirección General estaba contemplando la inclusión de la misma en la elaboración del Decreto sobre la Ordenación y el Fomento del Despliegue de las Infraestructuras de Telecomunicaciones en Andalucía, como punto de partida para solventarla. En todo caso, el Decreto sólo podrá regular aspectos generales a imponer sobre los diferentes instrumentos de planeamiento urbanístico que, posteriormente, las Corporaciones Locales deberán incorporar como requisitos, utilizando los instrumentos normativos que consideraran adecuados, en los nuevos planeamientos y proyectos de urbanización.

Por otro lado, y respecto de la cobertura de la TDT, la Dirección General nos comunicó que la falta de recepción o deficiente calidad de las señales de las cadenas de TV es una responsabilidad de las entidades concesionarias de las licencias de emisión, aunque el servicio de radiodifusión terrenal es un servicio de interés general y no un servicio universal, por lo que los concesionarios no pueden asumir el compromiso de que la cobertura poblacional sea el 100 %. Alcanzar un porcentaje de cobertura superior al que tiene atribuido sólo será posible mediante la prestación del servicio de forma subsidiaria por una entidad (pública o privada) que se encargase de instalar, equipar o mantener el conjunto de centros emisores de señal necesarios para la ampliación de la cobertura de

la señal. En aquellos momentos, estaban estudiando mecanismos de actuación público-privada que permitan alcanzar este objetivo de ampliación de cobertura, aunque en el momento de respondernos carecían de concreción suficiente como para trasladarnos las medidas estudiadas.

Con esta respuesta dimos por concluidas nuestras actuaciones, aunque indicamos a la Dirección General que esperábamos que la aprobación de la futura normativa que se nos anunciaba, viniera a resolver, en mayor o menor medida, supuestos como los planteados en el expediente de queja de oficio. De igual forma, era también nuestro deseo de que, a corto o medio plazo, se lograra poner en marcha los mecanismos de actuación público-privados que permitieran alcanzar el objetivo de una ampliación de cobertura de las señales de televisión.

La **queja 08/3339** la presentó el concejal y portavoz de un grupo municipal del Ayuntamiento de Marinaleda (Sevilla), en la oposición, exponiéndonos que la televisión pública local –gestionada por el Ayuntamiento– era utilizada por el Alcalde y su equipo de gobierno para difundir su labor política, sus opiniones y sus críticas a los concejales de la oposición, sin que éstos pudieran acceder a las emisiones para responder a estas críticas, dar a conocer su posición en el resto de las cuestiones que afectan al municipio o participar en debates públicos con los miembros del equipo de gobierno municipal.

El grupo municipal había hecho llegar a los responsables de la televisión local sus quejas y su intención de poder acceder a las emisiones, pero, según el reclamante, todos estos intentos han resultado infructuosos, pues ya sean los responsables de la televisión local, ya el equipo de gobierno, impiden que la formación política pueda tener intervenciones públicas en la televisión local. Por ello, consideran que con ello se coarta su libertad de expresión y se vulneran los *“principios inspiradores de las emisiones del servicio público de televisiones locales, que sancionan que éstas deben respetar la objetividad, veracidad e imparcialidad de las informaciones, además de basar su actuación en el respeto al reiterado pluralismo político, religioso, social y cultural”*.

Antes de continuar el relato de las actuaciones en esta queja, hay que decir que por idéntico motivo se presentó en esta Institución la queja 03/1642, pero presentada por el portavoz de otro grupo municipal de la oposición en el Ayuntamiento. El relato de nuestras actuaciones en esta queja se encuentra en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía del año 2005 (apartado 2.8.1. Televisión, del Capítulo I.- Función Pública, Gobernación y Presidencia, de esta Sección Segunda).

Tras admitir a trámite la queja y dirigirnos al Ayuntamiento de Marinaleda, éste nos comunicó que ni la Alcaldía, ni el Equipo de Gobierno Municipal, habían impedido que otras formaciones políticas intervinieran en la Televisión Local de Marinaleda, pues, como televidente, el Alcalde nos decía que había visto diversos actos electorales, así como intervenciones de su portavoz municipal. Además de que la gestión de la televisión está convenida con una asociación local, que era la que tenía la competencia de su programación. Por ello, el Ayuntamiento consideraba que la televisión no era *"ni pública ni municipal"*. Terminaba su escrito indicando el Alcalde que *"dicha Televisión de Marinaleda, ante ello, respeta el pluralismo actual y existente de la sociedad de esta localidad, teniendo en cuenta que la mayoría de la población apoyó electoralmente al Grupo Municipal de ..., y como gestores del gobierno municipal sin duda generará mucha más información que otros grupos municipales"*.

De esta respuesta se dio traslado al grupo municipal proponente de la queja con objeto de que presentara las alegaciones y consideraciones que creyera oportunas. El portavoz del grupo municipal nos manifestaba, en síntesis, su absoluta disconformidad con las

manifestaciones efectuadas por la Alcaldía Presidencia, pues afirmaba que *“la televisión Local es dirigida y gestionada directamente por los miembros del equipo de gobierno, ..., que controlan y seleccionan la programación de la misma, basada casi exclusivamente en mítines, discursos, intervenciones y alegatos políticos”* de un determinado sindicato.

Añadía que *“no es cierto que la formación política a la que represento haya tenido jamás la posibilidad de intervención pública en dicha Televisión, jamás hemos sido invitados a utilizar este recurso de cara a la opinión pública, jamás hemos tenido ocasión de utilizarlo en período o campaña electoral, y jamás se nos ha concedido autorización, tras ser solicitada, para poder ofrecer una opinión respecto de asuntos políticos municipales, de cara al respeto al pluralismo político y la democracia que debe prevalecer en todos los municipios”*.

A la vista de la documentación obrante en el expediente, la cuestión de fondo que planteaba la queja no era otra que la relativa a un uso inadecuado o parcial de una Televisión Pública por parte del equipo de gobierno del municipio. O dicho de otra forma, la aplicación de los principios y garantías constitucionales en relación con los medios de comunicación de carácter público.

Tanto en la anterior queja que tramitó esta Institución, como ahora, considerábamos que se ponía de manifiesto un problema de prueba y de valoración de la misma que no es fácil de dilucidar, planteándose también, por lo demás, un debate que se produce con extraordinaria frecuencia en torno al uso de los medios de comunicación públicos. Es por ello, que no podemos sino reiterarnos en las consideraciones que ya en aquella ocasión, tuvimos ocasión de trasladar al Ayuntamiento.

A nuestro juicio, resulta incuestionable que la normativa legal reguladora de la utilización de estos medios ha establecido unos principios que, en todo caso, es preciso respetar y que entendemos que, con la respuesta que nos envió el Ayuntamiento, no quedaban suficientemente garantizados. En este sentido, tanto la Ley 41/1995, de 22 de Diciembre, de Televisión Local por ondas terrestres, como el Decreto 1/2006, de 10 de Enero, de la Junta de Andalucía, por el que se regula el Régimen Jurídico de las Televisiones Locales por ondas terrestres, establecen una serie de Principios Inspiradores en la prestación del servicio de televisión local. Entre ellos, y a los efectos de las cuestiones que se plantean en el escrito de queja, destacamos los siguientes:

- La objetividad, veracidad e imparcialidad de las informaciones.
- La separación entre informaciones y opiniones, la identificación de quienes sustentan estas últimas y su libre expresión con los límites previstos en el apartado 4 del artículo 20 de la constitución Española.
- El respeto al derecho de igualdad reconocido en el artículo 14 de la Constitución.
- El respeto al pluralismo político, religioso, social y cultural.
- La defensa y observancia del principio de igualdad y los derechos a la libertad, al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, reconocidos en la Constitución.
- El fomento y la defensa de la cultura e intereses locales, así como la promoción de la convivencia, impulsando a este efecto, la participación de los grupos sociales del ámbito territorial de cobertura correspondiente.

De acuerdo con ello, y por más que se fomente la participación vecinal en la gestión de las Televisiones Públicas, resulta obligado traer a la colación el contenido del art. 20.3 de la Constitución Española del que se deduce la obligatoriedad de que, en los medios de comunicación social que dependan de cualquier entidad pública, se garantice el acceso a los mismos de los grupos sociales y políticos significativos, respetando el pluralismo de la sociedad. Desde esta perspectiva constitucional y a juicio de esta Institución, parece conveniente abrir un diálogo reflexivo entre las diferentes fuerzas políticas y sociales de la localidad, dirigido a alcanzar un modelo consensuado de televisión municipal, sin perjuicio de la responsabilidad última que compete al Pleno de la Corporación. A este respecto, consideramos que es a este órgano de representación democrática, el Pleno de la Corporación Local, al que corresponde velar por el respeto de los citados principios inspiradores.

A la vista de todo ello, formulamos al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Marinaleda **Recomendación** a fin de que, a la mayor brevedad posible, ya fuera a instancia del grupo municipal mayoritario, o de la oposición, o de ambos grupos actuando de forma coordinada, se asumiera el compromiso de establecer un modelo de regulación que garantizara los principios que informan la legislación de aplicación a las televisiones locales, ya se llevara a efecto a través de un reglamento o un acuerdo de compromiso entre los grupos de representación municipal.

Ello, tras el desarrollo de un proceso de diálogo y consenso, debiendo ser el Pleno Municipal el que llevara a cabo la adopción de los cambios en los criterios de programación de los medios de comunicación pública de forma que, en función de su grado de representatividad, tuvieran acceso a los mismos los grupos sociales y políticos más significativos de la localidad, ya fuera como hemos dicho en el apartado precedente, mediante la aprobación de una norma reglamentaria al efecto, ya mediante acuerdo entre los Grupos Políticos con Representación Municipal, debiéndose dar traslado a esta Institución de las medidas que se hubieran adoptado, o se tuviera previsto adoptar, en orden a garantizar que los citados principios sean plenamente observados en las emisiones de la Televisión Pública Local, ya que venían siendo cuestionados desde hace tiempo por los Grupos Municipales de la Oposición.

Ello, a nuestro juicio, por cuanto los medios de comunicación públicos pertenecen al conjunto de la ciudadanía del respectivo ámbito territorial, y su justificación esencial es el servicio a todos los ciudadanos. De ahí, la necesidad de que, en su constitución, organización y criterios de programación, exista un amplio consenso político y social, pero que, en cualquier caso, debe ajustarse en todo momento a los principios y garantías que la normativa establece para su funcionamiento.

En todo caso, el necesario pluralismo que debe estar presente en los medios de comunicación, consideramos que no debe agotarse en las ideas y programas de los grupos de representación democrática, aunque lógicamente éstos cuenten con una mayor presencia en los medios de comunicación, habida cuenta de que la diversidad social y cultural aconseja la mayor participación posible, con criterios de proporcionalidad, de los distintos grupos, asociaciones y partidos que operan en la vida social.

Sin embargo y a pesar de nuestras actuaciones posteriores, no recibimos respuesta de la citada Autoridad a esta resolución, por lo que tuvimos que proceder a incluir la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacando la falta de respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Marinaleda a nuestra resolución. Con ello, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

2.3. Radio.

Esta Institución tramitó en su día la **queja 07/1870** (el relato de nuestras actuaciones en esta queja y en otra similar, la queja 07/562, se encuentran en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía del año 2007, apartado 2.5.2. Emisoras de radio, del Capítulo II. Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones, de la Sección Segunda), en la que el interesado, responsable de redes de una emisora de radio a nombre de una asociación de vecinos de un barrio malagueño, lo que planteaba fundamentalmente era su disconformidad con el Acuerdo de 13 de Marzo del 2007, del Consejo de Gobierno (BOJA núm. 54, de 10 de Marzo de 2007) por el que se convocó el concurso público para el otorgamiento de las concesiones para la explotación en gestión indirecta del servicio público de radio difusión sonora en ondas métricas con modulación de frecuencia de carácter comercial, al entender que su pliego de condiciones contenía unos criterios arbitrarios y excluyentes que impedían que entidades sin ánimo de lucro pudieran optar a la adjudicación de las concesiones.

Por ello estimaba, en suma, que no existía igualdad de oportunidades para el acceso a las concesiones y se limitaba la libre concurrencia a un concurso público para la gestión de un servicio público, siendo marginados los promotores de emisoras de carácter cultural y comunitario.

Ello, pese a que tales emisoras están contempladas en el Decreto 174/2002, de 11 de Junio y a que mediante Orden de 24 de Septiembre de 2003, de la Consejería de Presidencia, se aprobó el procedimiento de concesión para estas emisoras.

De acuerdo con el Plan Técnico de radiodifusión aprobado por Real Decreto 964/2006, de 1 de Septiembre, se transfirieron a la Comunidad Autónoma de Andalucía 54 nuevas frecuencias, que fueron justamente las que se ofertaron en concurso sin que se destinara ninguna a emisora sin ánimo de lucro o cultural, por lo que se vinieron a añadir a las 162 emisoras comerciales otras 54 de esta naturaleza. En total pasarían a existir 206 emisoras comerciales y ninguna de carácter cultural.

La Consejería de Presidencia en su respuesta, entre otros extremos, nos decía que era el Estado, concretamente el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el que gestionaba, planificaba, administraba y controlaba el espectro radioeléctrico y que la citada Consejería había solicitado a este Ministerio la planificación de frecuencias y que, una vez concedida ésta, podría otorgar las concesiones de emisoras culturales. Al no haberse producido esa planificación decían que sólo podían convocar concurso para emisoras comerciales, ya que la cobertura de éstas es más amplia que las de las culturales, cuyas emisiones deben ser limitadas en los términos del art. 21 del Decreto 174/2002, de 11 de Junio. Dicho de otra manera, las 54 emisoras asignadas provisionalmente por el Estado tenían una cobertura muy superior a la que puede corresponderle a una cultural a tenor del precepto y norma citada.

En conclusión, para la Consejería de Presidencia, al no haber realizado la Administración del Estado la planificación de frecuencias, no podía la Junta conceder emisoras culturales ya que la cobertura de las asignadas a la Comunidad Autónoma era muy superior a la que prevé la normativa Andaluza para la emisión de las culturales.

A la vista de ello, nos dirigimos al mencionado Ministerio, a través del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, con objeto de conocer cuál era la posición del mismo, habida cuenta de que los reclamantes disientían completamente de lo informado por la Consejería de Presidencia, enviando con ese motivo diversos escritos a la Institución e

incluso daba cuenta de una importante emisora existente sin ánimo de lucro o cultural como era Radio Clara en la Comunidad Autónoma de Valencia que llevaba emitiendo sus programas desde hacía años, perfectamente autorizada por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Valencia y sin que, tampoco en este caso, el Gobierno Estatal hubiera llevado a cabo la planificación de frecuencia que, según la Consejería de Presidencia, era el obstáculo para que se pudieran crear emisoras sin ánimo de lucro.

Una vez recibido el informe de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información resultó que el contenido de éste discrepaba de la idea trasladada por la Consejería de Presidencia de que el obstáculo para la creación de emisoras sin ánimo de lucro y/o culturales fuera la falta de planificación de emisoras no llevada a cabo por parte de la Administración del Estado, siendo así que consideraba que las propias Comunidades Autónomas eran las que debían presentar sus necesidades (entendemos que de emisoras de naturaleza comercial o no) para implantarlas dentro del espectro radioeléctrico que les corresponde, siendo éstas las que podían determinar la creación o no de este tipo de emisoras. El mencionado informe decía que:

“Los Planes Técnicos Nacionales de radiodifusión sonora en ondas métricas con modulación de frecuencia, en la parte destinada a la gestión indirecta del servicio de radiodifusión, son elaborados atendiendo a las necesidades presentadas por las Comunidades Autónomas, en la medida que la capacidad del espectro radioeléctrico lo permite. En este sentido, cabe poner de manifiesto que la banda de frecuencias destinada a la prestación del servicio de radiodifusión sonora en ondas métricas con modulación de frecuencia (radio FM) presenta un alto porcentaje de saturación desde el punto de vista de la ocupación del dominio público radioeléctrico en casi toda la geografía española.

Los Planes Técnicos Nacionales establecen, con carácter general, las características técnicas de las estaciones de radiodifusión sonora, pero no determinan, salvo en lo referente a la gestión directa o gestión indirecta del servicio, el fin al que están destinadas dichas estaciones.

Las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus competencias, determinan las condiciones para su adjudicación de las frecuencias de gestión indirecta planificadas en su ámbito territorial y otorgan las concesiones. Es decir, corresponde a las Comunidades Autónomas, en primer lugar indicar sus necesidades, y, en segundo lugar, establecer las condiciones para el otorgamiento de las emisoras, que pudieran ser, entre otras, las de ofrecer una programación cultural o educativa.

Por último, se manifiesta que también existe la posibilidad que las emisoras de titularidad municipal puedan destinar parte del horario de su programación a espacios en los que se den cabida a este tipo de iniciativas culturales o educativas”.

Por otro lado, es preciso tener muy en cuenta la Resolución del Parlamento Europeo, de 25 de Septiembre de 2008, sobre medios del tercer sector de la comunicación (TSC) (2008/2011 INI), en la que se hace un amplia valoración de lo que representa y debe representar en el espacio europeo los medios del tercer sector de la comunicación (TSC) en la que se manifiesta que:

“(…) E. Considerando que los medios del tercer sector de comunicación (TSC) deben estar abiertos en la creación de contenido por parte de los miembros de la comunidad y fomentar así la participación

activa del voluntariado en la producción de dichos medios en lugar de un consumo pasivo de éstos,

F. Considerando que los medios del tercer sector de comunicación (TSC) a menudo no representan a la mayoría de la sociedad, sino que atienden a diversos grupos menores específicos a los que otros medios de comunicación ignoran, y cuya base en muchos casos es local o regional,

G. Considerando que los medios del tercer sector de la comunicación (TSC) desempeñan una amplia función, que en buena medida no se les reconoce en su ámbito, en particular como fuente de contenido local y alientan la innovación, la creatividad y la diversidad de contenido, (...)

L. Considerando que 2008 ha sido designado Año Europeo del Diálogo Intercultural, lo que entraña un papel particularmente importante para los medios del tercer sector de la comunicación (TSC), como instrumento de expresión e información por excelencia de los grupos culturales más pequeños de la sociedad en su conjunto y como medio que puede proseguir el diálogo intercultural más allá de 2008,

M. Considerando que los medios del tercer sector de la comunicación (TSC) son importantes instrumentos para capacitar a los ciudadanos y alentarles a participar activamente en la sociedad civil; que enriquecen el debate social y representan un instrumento de pluralismo interno de ideas y considerando que la concentración de la propiedad representa una amenaza para la cobertura exhaustiva, por parte de los medios de comunicación, de los temas de interés local para todos los grupos que forman la comunidad,"

Así mismo, en la mencionada resolución se impulsan una serie de actuaciones tales como:

“16. Pide a la Comisión que tenga en cuenta a los medios del tercer sector de la comunicación (TSC) como solución alternativa surgida en la base para aumentar el pluralismo de los medios de comunicación cuando establezca indicadores relativos a dicho pluralismo;

17. Pide a los Estados miembros que apoyen más activamente a los medios del tercer sector de la comunicación (TSC) para sostener el pluralismo de los medios de comunicación, si bien dicho apoyo no se ha de prestar en detrimento de los medios de comunicación públicos;

18. Subraya el papel que pueden desempeñar las autoridades locales, regionales y nacionales a la hora de reforzar y promover los medios del tercer sector de la comunicación (TSC), poniendo a su disposición la adecuada infraestructura e integrando su apoyo en programas destinados a fomentar el intercambio de buenas prácticas, como el programa comunitario "Regiones por el Cambio Económico" (antiguamente Interreg);

19. Pide a los Estados miembros que pongan a disposición el espectro de frecuencias, analógica y digital, de radio y televisión, teniendo en cuenta que el servicio prestado por los medios del tercer sector de la comunicación (TSC) no se ha de evaluar en términos de coste de

oportunidad o justificación del coste de adjudicación del espectro, sino por el valor social que representa;”

A la vista de todo ello, y teniendo en cuenta los distintos informes obrantes, **Sugerimos** a la Consejería de Presidencia que, sin perjuicio de los trámites legales oportunos y las gestiones necesarias ante la Administración del Estado, se reservara parte del espectro de frecuencias, analógica y digital, a los medios del tercer sector de la comunicación, con entidad suficiente y proporcional al papel que están llamados a desarrollar en una sociedad que, cada vez más, va a necesitar, no tanto de un mayor número de emisoras de radiodifusión como de un mayor pluralismo entre estas que represente la diversidad de una sociedad a cuyo servicio deben estar los medios de comunicación.

En la respuesta que nos remitió la Consejería de Presidencia se indicaba que, como requisito previo para otorgar la concesión administrativa, la Administración del Estado, como titular del espectro radioeléctrico y encargada de su planificación, administración y control, debía asignar la frecuencia. La Junta de Andalucía había solicitado, en varias ocasiones, al Ministerio de Industria que realizara esta planificación de frecuencias para emisoras culturales. El Real Decreto 964/2006, de 1 de Septiembre, aprobó el Plan Técnico Nacional de Radiodifusión Sonoras en Ondas Métricas con Modulación de Frecuencia.

Este Plan contempla para Málaga una única frecuencia disponible para ser objeto de concesión, con parámetros técnicos (frecuencia, altura efectiva, longitud, latitud, cota, etc.) que el ámbito de cobertura excede el núcleo urbano de Málaga y abarca la práctica totalidad del término municipal. Por ello, no podía tener la consideración de Emisora Cultural en los términos previstos en el art. 2.1 del Decreto 174/2002, de 11 de Junio, de la Consejería de Presidencia, que limita el propio recinto desde el que se emite o a su entorno más próximo el ámbito de cobertura de estas emisoras. Hasta que la planificación de frecuencias de este tipo de emisoras no se produzca, la Junta de Andalucía no puede proceder a otorgar la correspondiente concesión para emisora cultural.

También nos indicaba la Consejería de Presidencia en su respuesta que en los textos que había barajado el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio antes de aprobar el Real Decreto mencionado, se realizaba una distinción entre emisoras de carácter municipal, emisoras culturales y las restantes emisoras de gestión indirecta, aunque incluso en algún borrador se citaron las emisoras de muy baja potencia, que finalmente no se incluyeron.

A la vista de esta respuesta, entendimos que, después de la larga tramitación de este expediente de queja, se volvía a producir una situación que no facilitaba que la Comunidad Autónoma pudiera contar con este tipo de emisoras, habida cuenta de que la Consejería consideraba, no sin razón, que era la Administración General del Estado la que debía planificar y reservar parte del espectro de frecuencias para las Emisoras Culturales y la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información estimaba que era la Comunidad Autónoma la que debía indicar sus necesidades y establecer las condiciones para el otorgamiento de las emisoras, entre las que se podría incluir ofrecer una programación cultural o educativa.

El problema parecía ser que estaba centrado en que el tipo de parámetros técnicos previstos por la normativa andaluza en el Decreto 174/2002, de 11 de Junio, para este tipo de emisoras, no fueron recogidos en el Plan Técnico Estatal de FM (aunque sí se contemplaron parámetros de este tipo en el borrador del Plan como “*emisoras de baja*”).

potencia”). Así las cosas, para esta Institución no parecía que con el actual marco normativo fuera posible resolver esta cuestión.

Por ello, esta Institución consideraba que sin perjuicio de otras actuaciones que estimara oportuno realizar, se debían realizar gestiones ante la Administración del Estado para que, a petición de la Comunidad Autónoma, se contemplaran en el Plan Estatal frecuencias adecuadas a este tipo de emisoras en los términos en que se contemplan en la normativa andaluza o, incluso, si se consideraba pertinente que se regulara un mayor espectro de frecuencia en la normativa andaluza para hacer posible que se crearan emisoras culturales en Andalucía.

En todo caso, entendíamos que hasta que las gestiones que anunciaba en su escrito no dieran como resultado que el funcionamiento de las emisoras culturales en Andalucía, con todas las autorizaciones pertinentes, no fuera una realidad, no podíamos dar por aceptada la Sugerencia enviada, al estimar que, por uno u otro motivo, lo cierto era que la Comunidad con mayor población de España y con extraordinaria diversidad social, lamentablemente no podía contar con ninguna emisora cultural que hubiera sido objeto de concesión de acuerdo con el marco legal establecido.

Al estimar que se trataba de una importante necesidad social y considerando que pese a la infinidad de gestiones realizadas no había sido posible obtener una respuesta favorable por parte de los poderes públicos para atenderla, dimos por concluidas nuestras actuaciones incluyendo el expediente de queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, al considerar que no se había aceptado nuestra resolución.

2.4. Protección de datos de carácter personal.

Dentro de este apartado podemos destacar la **queja 08/4701**, iniciada de oficio cuando conocimos, por los medios de comunicación, que se había procedido a la instalación de cámaras de seguridad en zonas de trabajo cerradas del Hospital Reina Sofía, en Córdoba, por parte de la Dirección, especialmente en las cocinas, sin ninguna consulta a los trabajadores.

Tras requerir el correspondiente informe a la Dirección Gerencia del mencionado centro sanitario, éste nos comunicó, entre otros extremos, que el emplazamiento de las cámaras en distintos puntos del hospital obedecía a razones de seguridad. En concreto, las emplazadas en la zona de cocinas cubrían dos sectores: uno de elementos comunes (pasillo de las cámaras de conservación y refrigeración de alimentos) y otras tres que sólo se encontraban en funcionamiento durante horario nocturno, quedando fuera de su alcance las zonas en las que los trabajadores desempeñaban sus funciones. Igualmente se nos advertía que se había informado a los trabajadores de cocina del emplazamiento de las cámaras, como se acreditaba mediante un documento firmado por todos los jefes de cocina, que los equipos utilizados se encontraban homologados y que la declaración del archivo se encontraba en trámites de publicación en el BOJA e inscripción en la Agencia Estatal de Protección de Datos (AEPD, en adelante).

A la vista de lo expuesto, esta Institución consideró oportuno trasladar al Director Gerente del Hospital Regional Reina Sofía, de Córdoba, nuestra posición al respecto:

1. La primera cuestión que debía ser objeto de análisis en el presente caso era si los trabajadores del hospital debían prestar su consentimiento ante el empleo de las cámaras de videovigilancia en la cocina, o si era suficiente con que fueran informados de ello.

Esta cuestión, a nuestro juicio, era de suma importancia en tanto que afectaba al derecho a la intimidad de las personas en su puesto de trabajo. En este sentido, resulta

extremadamente clarificadora la Resolución de la AEPD dictada en el Informe 0006/2009, donde especifica las pautas que deben seguirse respecto al uso de videocámaras en los centros laborales. A estos efectos, mencionaba la Instrucción 1/2006, de 8 de Noviembre, de la mencionada Agencia, señalando que la instalación de las mismas no requiere el consentimiento de los trabajadores, puesto que se encontraría dentro de uno de los supuestos excluidos para ello en el art. LOPD; esta solución también tendría amparo legal en el art. 20.3 del Estatuto de los Trabajadores –ET en adelante-. Sin embargo, se torna imprescindible que el personal empleado haya sido informado de la colocación y fines de dichas cámaras. Este derecho a la información tiene además otra plasmación normativa en el art. 64.1 ET, que dispone que el Comité de Empresa tiene derecho a ser informado y consultado sobre aquellas cuestiones que puedan afectar a los trabajadores, así como a emitir informe previo en todas las cuestiones relativas a la organización y control del trabajo. Además, había que añadir que las imágenes captadas sólo podían ser utilizadas para los fines declarados en el registro de ficheros, conforme al art. 4.2 LOPD.

Descendiendo al caso que nos ocupa, resultaba claro que no era preciso el consentimiento de los trabajadores, siendo necesario incidir en el hecho de que las cámaras sólo captaban elementos comunes o la parte interior de la cocina durante período nocturno, pero sin grabar imágenes de la zona en la que los operarios desempeñaban su trabajo. Lo que sí resultaba imprescindible era que los trabajadores fueran informados de la implantación de las mismas, cuestión que había sido acreditada documentalmente por la Dirección Gerencia.

No obstante, nos temíamos que dicho deber de información, si bien había sido cumplido, no lo había sido de una forma completa y correcta. Si realmente el personal hubiera entendido de una forma adecuada y completa las zonas y las horas en las que las imágenes iban a ser captadas, no se hubiera generado ninguna protesta, ya que propiamente no captaban imágenes directas de la zona de trabajo. Por otro lado, entendemos que no se había informado debidamente al Comité de Empresa, ya que ninguna mención de ello se hacía en el informe que se nos remitió, cuando debería haberse comunicado el nuevo emplazamiento de las cámaras para así cumplir el mandato del art. 64.1 ET, generando un nuevo canal de comunicación con los interesados.

Un punto que considerábamos fundamental era el hecho de que las cámaras se utilizaban exclusivamente con fines de seguridad, máxime cuando dicha circunstancia constituía una de las menciones imprescindibles que deben indicarse en las disposiciones de creación o modificación de ficheros (art. 20.2 a LOPD).

Ello implicaba que exclusivamente se podrían utilizar las imágenes con dicha finalidad, y en ningún caso podría emplearse para otras distintas como, por ejemplo, controlar la asistencia al trabajo, ya que con ello se vulneraría el art. 4.2 LOPD y se cometería una infracción grave recogida en el art. 44.3.b) LOPD. Entendimos que sobre ello tampoco había sido informado de una forma completa el personal, ya que la consecuencia normal hubiera sido la desaparición del recelo respecto la implantación de la medida.

2. Otro extremo que merecía nuestra atención era el hecho de que se hubiera procedido a la recogida de datos antes de que se hubiera publicado en el boletín correspondiente la oportuna autorización de disposición general, que se encontraba en trámite según se nos informaba por la Administración sanitaria. Entendimos que esta conducta constituía una infracción grave tipificada en el artículo 44.3.a) LOPD, la cual se debía subsanar de la

forma más rápida posible, puesto que mientras no se publicara la autorización general no se podía llevar a cabo una recogida de datos.

Respecto al documento que se nos remitió de la AEPD, con fecha de 21 de Octubre de 2008, en el que se mencionaba la autorización para la inscripción del fichero “*Inscripción AGPD*”, figurando como responsable la empresa “...”, ignorábamos si se refería al fichero con los datos que habían sido obtenidos por los sistemas de vigilancia del hospital, o se trataba de otros distintos. En el caso de que la respuesta fuera afirmativa, advertimos que se había incurrido en una incorrección importante, ya que la entidad responsable no era la empresa contratada, cuya función era la de ser la encargada del tratamiento de datos (art. 3.g LOPD), sino el Servicio Andaluz de Salud que era quien realmente decidía sobre el contenido, finalidad o uso del tratamiento de datos (art. 3.d LOPD), en el bien entendido de que la mercantil de seguridad privada se limitaba a tratar los datos personales por cuenta del responsable.

Finalmente, dentro de la relación contractual que se establecía entre el hospital, como responsable del tratamiento de datos, y la empresa de seguridad privada, cobraba singular importancia el extremo de que si la entidad contratada era la que de facto realizaba el tratamiento de los datos de carácter personal y no el hospital –práctica bastante extendida-, nos encontrábamos ante un supuesto palmario de cesión de datos, en cuyo caso debería observarse lo prescrito en el artículo 12.2 LOPD. Según el mismo, la realización de tratamientos de datos por cuenta de terceros debería estar regulada en un contrato escrito o con otra forma que permitiera acreditar su contenido, incluyéndose en el mismo una cláusula señalando que el encargado del tratamiento –la entidad mercantil de seguridad privada- sólo trataría los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento –Servicio Andaluz de Salud-, que no los aplicaría o utilizaría con un fin distinto al señalado en el contrato, ni los comunicaría a otras personas.

Por todo ello, formulamos al Director Gerente del Hospital “Reina Sofía” de Córdoba la siguiente **Recomendación**:

“Que se proceda a comunicar por escrito al Comité de Empresa del Hospital la instalación, emplazamiento y fines de las cámaras de videovigilancia sitas en el recinto del centro sanitario.

Que no se proceda a la recogida de datos hasta que no se haya publicado la autorización general en el correspondiente boletín oficial.

Que, en la inscripción del fichero correspondiente a los datos que se recojan por las cámaras de videovigilancia del Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba, figure como responsable el Servicio Andaluz de Salud.

Que, en el caso de que el tratamiento de datos se realice de facto por la empresa contratada, se incluya en el contrato celebrado con la misma la cláusula prevista en el artículo 12.2 LOPD”.

Al mismo tiempo, interesábamos que se nos remitiera información acerca de las razones que habían originado dicha medida, así como acerca de si dichas cámaras se encontraban homologadas por el Ministerio del Interior, si habían sido dadas de alta como archivo de videovigilancia, si se acompañaban de carteles identificativos y si se había informado de su colocación a los trabajadores con carácter previo.

Como respuesta, la Dirección Gerencia del citado hospital nos comunicó que aceptaba el contenido de la Recomendación formulada y daba las instrucciones oportunas para su cumplimiento.

El interesado de la **queja 09/1731** nos indicaba que disponía de una página web personal, en la que difundía contenidos e información sobre su municipio, Cádiar (Granada), en la que no albergaba publicidad ni por la que obtenía ingresos, excepto los propios para mantener los costes de alojamiento y dominio de la página. En Febrero de 2008 solicitó al Ayuntamiento que se le facilitase el acceso a los plenos municipales, en calidad de medio de información, para poder realizar grabaciones de las sesiones plenarias y que las mismas pudieran ser reproducidas en su página web.

Primero obtuvo una autorización verbal del Alcalde, aunque la autorización por escrito no llegaba. Casi un año después, recibió la respuesta en la que se le requería que justificara su calidad de medio de información, su calidad de administrador de la página web y una carta de presentación de la dirección del medio para el que trabajaba. A este escrito él respondió indicando, en síntesis, que la página web era una canal de información centrado en los temas del municipio, que las páginas web son consideradas por la Agencia de Protección de Datos canales de información y comunicación, que la definición de medio de comunicación incluye a las páginas web; por ello y teniendo en cuenta el art. 20 CE y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, consideraba que el administrador de una página web estaba legitimado para realizar la función de informador, propia de los periodistas.

Sin embargo, en Marzo de 2009 se resolvió por el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento no autorizar las grabaciones de las sesiones plenarias a particulares para su posterior reproducción en páginas web hasta tanto el Pleno, como órgano colegiado, se manifestara sobre dicho asunto.

Por ello, y considerando que el art. 20 CE le habilita, aunque no sea periodista, a grabar los plenos municipales, acudió a esta Institución con objeto de defender su derecho, al haberse prohibido las grabaciones de las sesiones Plenarias Públicas, entendiendo que la Resolución de la Alcaldía de 30 de Marzo de 2009 es nula de pleno derecho y por tanto debía ser anulada. También entendía que no debía solicitarse la identificación de quien realiza las grabaciones para permitir las o denegarlas.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento de Cádiar, éste nos comunicó que no existía ningún medio autorizado en el último año para grabar las sesiones plenarias; en el Pleno de Mayo de 2009 se autorizó al interesado para realizar dichas grabaciones siempre que respetara la Ley Orgánica de Protección de Datos respecto de los datos de carácter personal, mucho más cuando la página web, de la que el interesado es administrador y titular del registro del dominio es particular, no municipal. Lo que había ocurrido es que cuando la Secretaria del Ayuntamiento se incorporó de su baja maternal y estudiar el asunto, se decidió suspender provisionalmente las grabaciones hasta que el Pleno acordara sobre dicho asunto y el siguiente Pleno municipal, en Mayo de 2009, se incluyó este asunto en el orden del día que, finalmente, fue aprobado.

A la vista de esta respuesta, entendimos que no eran precisas nuevas actuaciones por nuestra parte, aunque recordamos al interesado que *“tanto los responsables del fichero, como los que lo sean de su tratamiento, ya sean personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada, deberán, preceptivamente, observar los principios de protección de datos recogidos en el Título II de la citada Ley Orgánica, en especial el art. 4, sobre la calidad de los datos; art. 5, sobre el derecho de información en la*

recogida de datos con el consentimiento de los interesados; art. 7, sobre deberes especialmente protegidos”, por lo que procedimos a archivar el expediente de queja.

Otra actuación que merece ser destacada en el presente apartado, referido a la protección de datos de carácter personal, es la que esta Institución llevó a cabo en la **queja 09/2953**, concerniente al Ayuntamiento de Málaga. En ella, la parte promotora nos señaló que había utilizado el sistema de quejas y sugerencias, habilitado en el sitio web del Consistorio, para informar sobre la existencia de un peligro en la vía pública derivado del mal estado de conservación de un edificio, y que el Ayuntamiento había revelado su identidad al titular del citado inmueble.

Tras admitir a trámite la queja, nos dirigimos al citado Ayuntamiento que, en su respuesta, nos indicó lo siguiente:

- Que a la parte promotora de la queja se le informó, a través del buzón de sugerencias y reclamaciones, que iba a ser considerada como denunciante. No obstante, de tal comunicación no existía justificante fehaciente.

- Que considerando la gravedad de los hechos puestos de manifiesto por el afectado, se entendió oportuno incoar expediente administrativo para ordenar la adopción de medidas cautelares y la ejecución de las obras necesarias para la solución de la situación de peligro.

- Que ante la imposibilidad de notificar en el domicilio del denunciado la resolución recaída en el citado expediente, la misma fue publicada en el Boletín Oficial de la provincia, incluyendo los datos del denunciante.

- Que en el formulario que cumplimentó para formular la queja o reclamación se señalaba: *“Los datos personales contenidos en el presente formulario son recogidos bajo el consentimiento del afectado y serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados al Sistema de Información del Ayuntamiento de Málaga. El uso de dichos datos estará restringido exclusivamente a la gestión municipal, pudiendo procederse a su cesión o comunicación a otras Administraciones Públicas o terceros en los supuestos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”*.

A la vista de lo anterior, esta Institución consideró pertinente formular resolución partiendo de que la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de los datos del denunciante constituía una cesión de datos de carácter personal, y que según prescribe el art. 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la misma requería el previo consentimiento del interesado, salvo que fuese de aplicación algunas de las excepciones contenidas en el apartado segundo de dicho precepto.

Asimismo indicamos que a la vista de la información contenida en el formulario de queja o sugerencia elaborado por el Ayuntamiento de Málaga, la cesión de los datos del afectado únicamente resultaba procedente *“en los supuestos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”*, de lo que entendimos posible deducir que la misma tan sólo se preveía para dar cumplimiento a lo dispuesto en una norma con rango legal. Por consiguiente, cualquier otra cesión de datos distinta a la informada debía ser reputada como improcedente.

De otra parte, manifestamos que el procedimiento administrativo debe ser desarrollado de acuerdo con el principio de acceso permanente por el interesado a la documentación obrante en el expediente. Por tanto, en cualquier momento el interesado tiene derecho a

conocer el curso de la tramitación y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo, por aplicación del art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En consecuencia, aquella persona o personas que ostenten la condición de interesado en los términos del art. 31 de la Ley 30/1992, tienen derecho a conocer el estado de la tramitación del expediente y a obtener copia de los documento que contenga.

Ello no obstante, si tal y como ocurre en los procedimientos sancionadores en materia tributaria, la denuncia no forma parte del expediente administrativo, la Administración no resulta obligada a poner en conocimiento del denunciado ni la existencia de una denuncia previa ni la identidad del denunciante.

Por otro lado, el procedimiento sancionador se inicia de oficio, y no a instancia de persona interesada, tal y como indica el artículo 11.1 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de Agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora. Por ello, la denuncia no tiene otro efecto que el de poner en conocimiento del órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa (art. 11.1.d del Reglamento), sin que ello imponga a la Administración la obligación de incoar expediente sancionador a instancia de parte. En este mismo sentido, el artículo 11.2 del Reglamento citado insiste en que «la formulación de una petición no vincula al órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador».

De igual modo, debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 61 de la citada Ley 30/1992, según el cual «Si el órgano competente apreciase que la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto lesiona derechos o intereses legítimos, se limitará a publicar en el diario oficial que corresponda una somera indicación del contenido del acto y del lugar donde los interesados podrán comparecer, en el plazo que se establezca, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y constancia de tal conocimiento».

En consecuencia, y considerando además los pronunciamientos habidos a este respecto por parte de la Agencia Española de Protección de Datos, entre los que destacamos el informe del Gabinete Jurídico 0214/2009, en el que igualmente se cita otro anterior elaborado el 25 de Julio de 2007, entendimos que en el supuesto descrito la cesión de datos realizada no resultaba amparada por una norma con rango de Ley, por lo que para llevarla a cabo debería haber mediado el consentimiento del afectado.

De este modo, formulamos al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Málaga **Recordatorio** de los deberes legales contenidos en los preceptos anteriormente citados y **Recomendación** para que, en lo sucesivo, se evitase ceder datos de carácter personal en aquellos supuestos en los que la comunicación de la información no resultase autorizada por el ordenamiento jurídico ni hubiese sido consentida por los afectados.

A la fecha de cierre de este Informe Anual estábamos a la espera de recibir la respuesta del Ayuntamiento a esta resolución.

2.5. La Administración electrónica.

En el presente año 2009 hemos publicado la Guía para relacionarse con la Administración Electrónica, que viene a completar las otras dos que le han precedido en esa misma colección, a través de las cuales hemos abordado los Derechos de los

Usuarios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y los Derechos sobre Protección de Datos Personales.

La causa de ser de esta nueva publicación, la encontramos en que estamos asistiendo a la implantación de un nuevo modelo de Administración Pública que basa su actuación en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). La dimensión que está adquiriendo la Administración Electrónica en el conjunto de las actuaciones públicas, ha llevado a la necesidad de contemplar los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa a través de una norma, la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Esta norma fija el régimen jurídico de la Administración Electrónica a través del cual se pretende hacer realidad el derecho de las personas ciudadanas a la buena Administración y supone el reconocimiento del derecho de las mismas a interactuar por vía electrónica con la Administración, así como el establecimiento de un estatuto jurídico frente a la Administración Electrónica.

En definitiva, con esta Guía hemos pretendido la divulgación y, en consecuencia, contribuir a la promoción, de los derechos ya regulados en la norma citada, de quienes se constituyen en principales destinatarios y destinatarias de la Administración: ciudadanía en general, empresas y demás Administraciones Públicas cuando actúan en calidad de usuarias.

Hemos querido así facilitar y contribuir al conocimiento de una materia de absoluta actualidad y decisiva en el desarrollo de la moderna Administración y la nueva concepción de una ciudadanía más activa y participativa de lo público.

Por otra parte, en este año, hemos ultimado una queja de oficio iniciada en el 2008, de la que dimos cuenta en nuestro informe anual al Parlamento de Andalucía correspondiente a dicho ejercicio, íntimamente relacionadas con la Administración Electrónica. Así, en aquella ocasión relatábamos las causas que nos llevaron a la incoación de oficio de la **queja 08/5377**, por defectos del funcionamiento del portal www.andaluciajunta.es, basadas en que a lo largo de todo el año 2008, algunas personas contactaron con nuestro Servicio de Información para expresar las dificultades de acceso al citado portal de Internet, al que el Decreto 183/2003, de 24 de Junio, por el que se regula la información y atención ciudadana y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet), se refería, dado que ante cualquier consulta estaba siendo automáticamente redireccionada al portal juntadeandalucia.es, lo cual pudimos comprobar que efectivamente ocurría, sin que supiéramos que se hubiera ofrecido ningún tipo de información a la ciudadanía en general sobre las razones que explicaban esa decisión, lo que se traducía al final en la suspensión temporal o definitiva del acceso directo al portal de la Junta, y sin que se hubiera procedido a la modificación del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se creó.

Una vez que recibimos las respuestas de los diversos organismos de la Junta de Andalucía con competencia en la materia, nos encontramos con que por parte de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, se nos decía que los servicios públicos digitales a través de la dirección electrónica establecida en el Decreto 183/2003, de 24 de junio, se seguían prestando a través de la misma, aunque, tal y como habíamos comprobado, sufrieran un redireccionamiento que entendían era puramente automático y que, en la fecha de emisión de su informe, enero de 2009, la citada Dirección General no tenía atribuida ninguna competencia relativa al funcionamiento de dicho portal.

Se nos decía también que como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, estaba prevista la elaboración de un nuevo Decreto que sustituyera al reiterado Decreto 183/2003, en el que se incorporarían aquellas cuestiones exigidas por la Ley y aquellas otras que fuese conveniente modificar, como consecuencia del tiempo transcurrido desde la publicación de aquél.

Por la Secretaria General de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, se nos informaba que el motivo del cambio de la dirección final de publicación y que había motivado la integración de publicación y la redirección permanente de un dominio a otro, era la mejora de la calidad del servicio prestado, ya que se había detectado que la duplicidad de dominios de publicación producía una serie de perjuicios y dificultades en el uso de la web de la Junta de Andalucía por parte de la ciudadanía y que no se había producido, en ningún caso, la imposibilidad de conectarse, denegación del servicio prestado, ni indisponibilidad de información.

Se nos añadía que, simultáneamente, con la implementación de la redirección objeto de las consultas, se realizó una reestructuración de las secciones del portal integrando la información y servicios previamente existentes en ambos dominios, proceso que se llevaba a cabo periódicamente en cualquier web institucional o empresarial, dentro de las actuaciones de mejora. Si bien se había realizado un esfuerzo por minimizar el impacto de este cambio en las personas usuarias, esto no siempre era posible, lo cual pudo causar molestias en la ciudadanía que hubieran podido ser atribuidas a la redirección implementada en andaluciajunta.es.

Nos comunicaban asimismo, que se encontraban en un proceso de mejora de la presencia web de la Junta de Andalucía, uno de cuyos proyectos era la mejora y normalización del conjunto del direccionamiento con objeto de mejorar la eficacia en su uso por parte de la ciudadanía y la eficiencia de su gestión por parte de la Administración.

Finalmente se nos dijo que la aclaración del uso de los dominios estaba previsto que apareciera en la dirección <http://juntadeandalucia.es/informacion/legal.html>.

A la vista del contenido de las respuestas recibidas procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones al considerar que el asunto objeto de la queja de oficio, se encontraba en vías de solución.

A la fecha de cierre de este Informe Anual, hemos sabido de la elaboración del proyecto de Decreto de modernización para la simplificación de procedimientos, agilización de trámites, ordenación e impulso de la Administración electrónica, que ya se nos había anunciado en el curso de la tramitación de este expediente de queja de oficio.

En cuanto a las quejas tramitadas a instancia de parte, en este año, hemos concluido la tramitación de la **queja 08/5152**, en la que el interesado nos decía que había presentado reclamación en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones centralizado en Internet, fechada el 15 de Agosto de 2007, solicitando la modificación de un contenido concreto de la página web de la Consejería de Justicia y Administración Pública (modelos de Estatutos para Asociaciones y Federaciones), para adaptarlo a la normativa sobre lenguaje no sexista.

Afirmaba que en respuesta a dicha reclamación, la Directora General de Instituciones y Cooperación con la Justicia le remitió una comunicación, de fecha 25 de Octubre de 2007 firmada digitalmente, y con Código Seguro de verificación a la que no pudo acceder, según el programa informático, por no ser “Usuario Autorizado, error http

403”, y ello a pesar de contar con certificado de firma electrónica emitido por la Fabrica de Moneda y Timbre.

Según manifestaba, por medio de la citada comunicación, se le informaba, entre otras cuestiones, que atendiendo a su petición, dichos modelos orientativos serían modificados adaptándolos a un lenguaje no sexista. Como quiera que casi un año después la página seguía sin modificarse, con fecha 4 de Agosto de 2008 presentó nueva reclamación por la misma vía, la cual a fecha de presentación de su queja no había sido atendida.

Solicitado informe a la Dirección General de Instituciones y Cooperación con la Justicia, se recibió respuesta mediante la que se nos decía, entre otras cuestiones, que se estaban adaptando los modelos orientativos de diferentes tipologías que para la constitución de asociaciones, se incluían en la página web a la que se refería el interesado y que había ya varios de los modelos que se ofrecían con un lenguaje no sexista, estando reelaborándose el resto de los documentos.

De este informe dimos traslado al interesado, para que nos presentara sus alegaciones y de cuyo escrito de respuesta así como del informe de la Administración se desprendería que el asunto se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Asimismo, hemos tramitado la **queja 09/1414**, en la que el interesado nos exponía que era usuario del servicio Ciber Nodo que se prestaba en las dependencias de un Centro Cívico de Sevilla, servicio que utilizaba como instrumento de búsqueda de empleo a través de Internet. Señalaba que desde el año 2007 venía observando ciertas irregularidades en el funcionamiento de los equipos informáticos que se encontraban a disposición de los usuarios. Por estos hechos, en su día, presentó reclamación formal que hubo de entregar personalmente en el Registro General del Ayuntamiento de Sevilla.

En este sentido, manifestaba su disconformidad por la inexistencia de un buzón de sugerencias o reclamaciones en el propio Centro Cívico, y las dificultades para formularlas por vía telemática en la propia web municipal, para las que se requería certificado digital al que, al parecer, tampoco podía acceder. De la misma manera, consideraba inadecuado que se le indicara la conveniencia de formular su reclamación por vía telefónica a través del número 010, ya que el coste de estas llamadas las soportaba el ciudadano.

Al parecer, desde el propio Centro Cívico se le informó que su reclamación se había elevado a la Jefatura de Negociado de Bibliotecas, sita en la Sala San Hermenegildo, por ser la responsable del personal adscrito a la Biblioteca. Sin embargo, ninguno de los citados Departamentos se llegaron a pronunciar, ni ofrecer respuesta sobre las cuestiones objeto de su reclamación.

En esta ocasión el interesado manifestaba que, a pesar de las reclamaciones escritas y verbales que venía formulando, no se habían adoptado medidas para resolver los problemas de funcionamiento de los equipos informáticos disponibles para el público en las bibliotecas de varios de los Centros Cívicos, consistentes, fundamentalmente, en la lentitud e incluso, limitaciones, en el acceso a las páginas web que venía consultando en su búsqueda de empleo.

Explicaba nuestro reclamante, que ante la situación de desempleo y carencia de recursos económicos en la que se encontraba, le resultaba prácticamente imposible acceder a los servicios privados de acceso a Internet. En este sentido, se consideraba perjudicado en

su derecho a acceder a las nuevas tecnologías contemplado en el artículo 34 de nuestro Estatuto de Autonomía.

Tras solicitar informe al Ayuntamiento de Sevilla, por el Área de Innovación se informaba que era necesario aclarar en primer lugar que en el escrito del interesado se alude tanto a los equipos de los Ciber Nodos como a los de bibliotecas, cuando éstos últimos eran propiedad de la Junta de Andalucía y realizaban el acceso a Internet por una red propia. Lógicamente, al no pertenecer a la red municipal no era posible dar explicaciones sobre su funcionamiento.

En cuanto a los equipos Ciber Nodos, eran equipos municipales que se utilizaban tanto para ofrecer servicio de Internet a los usuarios como para dar cursos organizados por el Ayuntamiento. Estos equipos eran mantenidos por el Servicio de Informática y no constaban incidencias pendientes de resolución. Consultado el Centro Cívico afectado manifestaba que los equipos funcionaban correctamente y que no estaban recibiendo quejas de los usuarios. Se ofrecía acceso a Internet filtrado, para evitar la consulta de páginas poco recomendables en un lugar público municipal, pero en ningún momento se restringían las páginas relacionadas con el empleo.

Por lo que respecta al buzón de sugerencias y reclamaciones en la web, se requería un certificado digital, que era el único medio fiable de identificación telemática. El certificado electrónico, que era gratuito y se podía obtener en múltiples organismos oficiales, era la mejor vía para garantizar la autenticidad, integridad y no repudio de las transacciones. No obstante, existían otros medios no telemáticos que facilitaban la presentación de quejas y sugerencias.

Una vez dimos traslado al interesado de la respuesta recibida, por el mismo no se efectuaron alegaciones en plazo, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en el expediente.

También relacionada con la Administración electrónica, pero en el ámbito local, debemos mencionar la **queja 09/734**, iniciada de oficio ante la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa con objeto de conocer si de acuerdo con las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, se estaban adoptando las medidas para garantizar el ejercicio pleno del derecho de los vecinos a establecer relaciones electrónicas y la obligación de las Administraciones Locales de dotarse de los medios y sistemas electrónicos.

Por otro lado, se inició de oficio la **queja 09/1122** con objeto de conocer el grado y la aplicación de la colaboración de las Diputaciones Provinciales con los Ayuntamientos en aras a conseguir los objetivos de la Disposición Adicional Primera de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, antes mencionada. Estas dos quejas se tratan, singularizadamente, en el punto correspondiente de este Informe Anual.

También abrimos de oficio la **queja 08/5309** cuando conocimos, a través de los medios de comunicación, que las llamadas de los usuarios al CARE del Hospital Regional Universitario Carlos Haya, de Málaga, no eran atendidas en el número destinado a las consultas de ginecología, otorrinolaringología y cirugía maxilofacial, por lo que los interesados debían desplazarse personalmente hasta el centro con el fin de obtener la correspondiente cita.

Tras dirigirnos al citado centro hospitalario, éste nos comunicó que la línea telefónica estaba ubicada en la tercera planta del CARE y estaba atendida por dos personas administrativas, que atendían puntualmente las necesidades de los ciudadanos en esta línea telefónica (gestión de citas, nuevas, desprogramaciones y/o revisiones o cualquier

otra actividad relacionada con el funcionamiento del servicio). Estos profesionales debían combinar su actividad con la asistencia directa a los ciudadanos que acuden al centro, así como los que, tras pasar por las consultas, solicitaban una nueva cita para no tener que desplazarse otro día. Por ello, en momentos puntuales y de acuerdo con la demanda de actividad, podría producirse cierta demora en la asistencia sanitaria, priorizando la asistencia directa al ciudadano. Terminaban su respuesta indicando que estaban haciendo gestiones con la empresa que tenía el concierto de atención telefónica para ampliar el ámbito del mismo y mejorar la asistencia telefónica en unos tiempos más aceptables, para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios sanitarios.

A la vista de esta respuesta, trasladamos al Director Gerente del Hospital Regional Universitario Carlos Haya nuestras consideraciones:

El núcleo fundamental del problema radica en la asistencia telefónica a la petición de citas y de otros servicios, demandadas por la ciudadanía, en el ámbito de las consultas ginecología, otorrinolaringología y cirugía maxilofacial en el CARE dependiente del Hospital Universitario Carlos Haya.

Según la información periódica que nos ha llegado, ratificada por el propio hecho de realizar directamente las llamadas, durante ciertos días ha resultado poco menos que imposible la posibilidad de que pueda ser atendido el usuario, lo que a su vez determina la necesidad de un desplazamiento directo al centro para ese solo fin, con lo que ello conlleva de incomodidad para la ciudadanía, lo cual sirve para retroalimentar el colapso del propio servicio al acudir un mayor número de personas que reclama dicha atención directa, a la cual se prima sobre la telefónica.

La dirección del Hospital nos comunica que dicha situación sólo tiene lugar de una forma puntual y que la misma se debe a que dicho centro de información se encuentra correctamente atendido por dos administrativos. Las demoras en la asistencia telefónica se debe a que dicho personal se encuentra atendiendo a las personas que de forma directa recaban su atención en el mostrador, con el fin de que se le dé la correspondiente cita o cualquier otra eventualidad relativa a la gestión administrativa de los servicios en cuestión.

Ante los problemas de atender de una manera continuada la petición de cita por teléfono, la cual consideramos como esencial ya que desatender la misma, como hemos dicho, implica una mayor acumulación de personas que reclaman la intervención de los administrativos y una mayor saturación del servicio, se imponen dos soluciones: una de ellas consiste en incrementar el personal destinado al mismo, si realmente el número de administrativos se revela como insuficiente para atender tanto a la ciudadanía que acude personalmente, como a las personas que llaman por teléfono; otra, con un menor coste económico, sería la de fijar un contestador automático en el que los usuarios pudieran dejar sus datos personales y número de teléfono para que el personal administrativo, una vez disminuida la demanda presencial, proceda a rescatar las llamadas perdidas y dar las correspondientes citas, gestionándose de esta manera el servicio de una manera eficaz y eficiente, tanto de cara a evitar la formación de colas innecesarias como a conseguir una distribución más racional del trabajo.

Evidentemente, lo que de ninguna manera resulta aceptable, en aras a la calidad y eficiencia del servicio, es que durante días permanezcan sin atenderse las llamadas telefónicas que se realicen para la petición de cita, ya que ello implicaría una indudable disminución de eficacia en la atención al usuario quien, no lo olvidemos, es el centro del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

A estos efectos, conviene recordar que la Resolución de 11/12/06 de la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, reguladora de la Carta de servicios del Servicio Andaluz de Salud establece, en su punto III.1, como derechos propios de los ciudadanos que se relacionan con las Administraciones Públicas, disfrutar de una atención directa y personalizada, así como obtener la información administrativa de una manera eficaz, rápida y de forma accesible.

En este sentido, es conveniente hacer referencia a la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía (2006-2010), en cuyo apartado 1.2.3 se hace referencia a la necesidad de mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía a través de diferentes vías, tales como la creación de estructuras tecnológicas que permitan facilitar los servicios de proximidad, el desarrollo de diversas formas de comunicación – SMS, telefonía móvil, páginas web-, así como la necesidad de desarrollar un modelo integral de atención a la ciudadanía.

Aunque nada se especifica en la información administrativa acerca de la implantación del sistema “Diraya” a las consultas externas de los centros hospitalarios del Servicio Andaluz de Salud, es necesario reseñar que en el mismo se integra, entre otras, la funcionalidad de atención telefónica –aparte de Internet y SMS- “Salud Responde” para señalar cita en las consultas, si bien todo indica que la demanda no es debidamente atendida en este medio ante la insuficiencia de recursos humanos.

Por todo ello, formulamos a la Dirección Gerencia del Hospital Universitario Carlos Haya de Málaga **Sugerencia** con objeto de que procediera a realizar una evaluación de las soluciones necesarias para conseguir una más eficiente atención telefónica al ciudadano en el ámbito del CARE del Hospital Universitario Carlos Haya.

Como respuesta, la citada Dirección Gerencia nos comunicó que había contratado a una persona (auxiliar administrativo) para la atención telefónica, además de que la actividad había disminuido en la planta cuando se trasladó la consulta de Maxilofacial al CARE del Hospital Civil de Málaga. También estaban llevando a cabo una reestructuración en el Servicio de Información de la planta baja para destinar un profesional exclusivamente para atención telefónica.

Con ello, entendimos que se había aceptado nuestra resolución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en la queja de oficio abierta.

2.6. TIC y menores.

Las potencialidades y los riesgos del uso de las TIC por las personas menores de edad ha venido siendo objeto de una especial atención por el Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor de Andalucía. Fruto de esta labor han sido las diversas recomendaciones y sugerencias dirigidas a las distintas Administraciones con competencia en la materia donde han quedado recogidas cuáles deberían ser, a nuestro juicio, las actitudes o respuestas de las distintas Administraciones públicas, bien para prevenir los problemas derivados de un uso inadecuado o incorrecto de las TIC como aquellas otras dirigidas a minorizar o erradicar sus consecuencias.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, en el año 2009 hemos seguido recibiendo –principalmente a través del servicio del Teléfono del Menor- denuncias sobre la utilización de diferentes aplicaciones como el correo electrónico o la mensajería por Internet para acosar a menores, bien por parte de adultos o bien por otros menores por regla general del mismo centro escolar, y que ponen en cuestión el actual entramado

normativo regulador de tales instrumentos, así como los medios con que cuentan las diferentes Administraciones para ofrecer respuestas adecuadas a dicho fenómeno.

Esta nueva manifestación de acoso entre iguales en el ámbito escolar introduce unas características propias que las diferencian del resto de las agresiones convencionales. Así, cuando la agresión se produce con la utilización de las nuevas tecnologías, es un hecho que el número de espectadores que puede tener conocimiento de la agresión e incluso visualizarla aumenta espectacularmente debido a las enormes posibilidades de difusión, y ello sin olvidar las escasas o, en la mayoría de los supuestos, nulas posibilidades de identificar al agresor, circunstancia que además de aumentar la impunidad de este último también multiplica la indefensión de la víctima.

Las formas más denunciadas de acoso son las siguientes: vejaciones por correo electrónico, de modo que el agresor envía de forma repetida mensajes ofensivos y hostiles contra las víctimas; teléfono móvil a través de llamadas silenciosas insistentemente a la víctima; lanzando mensajes amenazantes; insultando; llamadas con alto contenido sexual, etc. Una tercera forma de acoso la encontramos con la mensajería instantánea. Se trata de un tipo de servicio de Internet que garantiza la comunicación en una situación de divergencia espacial y convergencia que permite el envío de información a través de texto, audio o video en tiempo real. La forma más usual de acoso a través de esta tecnología se produce con la usurpación de la identidad de la víctima, y una vez realiza esta acción se acosa a otros o se concierta citas para después llevar a cabo alguna agresión.

Del mismo modo, el desprestigio en la web constituye también una modalidad de acoso que requiere un mayor conocimiento de las tecnologías por el agresor ya que es necesario saber colgar páginas en Internet y suplantar un IP por otro ordenador para garantizar el anonimato y la posterior localización del infractor. El acoso se produce colgando en la página burlas y descalificaciones sobre determinado alumno con intención de estigmatizarlo y humillarlo.

Para combatir esta lacra, el papel de los padres en el control y educación de niños, niñas y adolescentes se nos revela como indispensable para afrontar este problema. Vivimos en una sociedad en la que existen grandes dificultades para conciliar la vida familiar y laboral, y en la que los progenitores tienen cada vez menos tiempo para dedicarlo a los hijos y, por tanto, para educarlos y ayudarles a formar su personalidad. Sin embargo, a pesar de esta nueva forma de vida, los padres en compañía de los hijos deben iniciar a los menores en el manejo de las nuevas tecnologías, explicándoles su riqueza, variedad y disponibilidad, así como la necesidad de hacer un uso responsable de estas herramientas. Aunque no se nos escapa que no siempre los padres están familiarizados con el uso de las nuevas tecnologías por lo que no siempre pueden enseñar a sus hijos en las condiciones que hemos puesto de manifiesto.

El ámbito escolar debe adquirir, como no puede ser de otro modo, protagonismo en la educación de las personas menores en el adecuado uso de las nuevas tecnologías. Para evitar que los alumnos puedan llegar a convertirse en ciberacosadores debe fomentarse una actuación pedagógica que propicie la utilización de las TIC de un modo educativo, constructivo y racional.

En definitiva, es necesario que lleguemos a concienciar a niños, niñas y adolescentes que detrás de cada pantalla de ordenador o detrás de cada teléfono móvil hay una persona que merece ser tratada con respeto, y que la libertad de expresión en modo alguno puede ser la excusa para dañar o perjudicar a otro compañero.

Por otro lado, la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el fenómeno educativo, con sus nuevas formas y capacidades, ha generado importantes expectativas para mejorar los procesos de enseñanza, como medio de aprendizaje, como soporte para ciertas formas de educación, y además, como importante medio para una educación inclusiva. De ahí que muchas personas hayan visto en las tecnologías de la información y la comunicación una magnífica oportunidad para mejorar la educación y todos sus procesos.

Pero a pesar de las grandes expectativas generadas con la utilización de las TIC en el ámbito educativo, la realidad parece demostrar que su introducción en las aulas es pobre y desigual, y que, salvo contadas excepciones, no se han encontrado significativos cambios en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La trascendencia de la implantación de las TIC en las aulas andaluzas ha sido objeto de estudio y análisis en el año 2009, plasmada en una investigación de oficio (queja 09/1716), de cuyo estudio se puede concluir el importante esfuerzo realizado por la Administración educativa desde el 2003 en la formación del profesorado y en la dotación de equipamiento e infraestructuras.

Pero a pesar de estos innegables avances y apuestas por la inversión su implantación en los centros escolares es desigual, manteniéndose una diferencia importante entre centros públicos y privados.

De igual modo, en el ámbito educativo, las TIC no deben ofrecer servicios únicamente a alumnos y profesores sino que también es obligado proporcionar a las madres y padres información útil sobre la asistencia, los contenidos, y el progreso académico de sus hijos. Y es precisamente en este ámbito, y aun cuando se han adoptado diversas medidas e iniciativas al respecto, donde se advierten importantes deficiencias.

Todas estas cuestiones se abordarán más exhaustivamente en la Sección III de este Informe.

Especial mención ha de realizarse a las TIC como elemento de inclusión para el alumnado con necesidades educativas especiales. En este contexto las TIC se configuran como una herramienta muy valiosa, dado el papel que pueden desempeñar en el desarrollo de una educación flexible e individualizada, evitando las limitaciones de los sistemas tradicionales y ofreciendo un canal más sencillo de acceso a las fuentes de conocimiento y formación, al mismo tiempo que facilitan un aumento de la autonomía, una mejora de la integración social y la comunicación interpersonal de todos aquellos alumnos y alumnas con unas necesidades específicas de apoyo educativo.

Este ámbito de las TIC está siendo objeto de una especial atención en el trabajo que esta Institución está desarrollando sobre la atención del alumnado en los centros específicos de educación especial, de cuyo resultado se dará cuenta en el Informe que a tal efecto se presente ante el Parlamento de Andalucía.

SECCIÓN CUARTA:

DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

De las veintiuna quejas remitidas podemos destacar las **queja 09/1904**, **queja 09/1966** y **queja 09/2038**, los interesados nos exponían que les había sido denegado el “Abono Social” del consumo de teléfono por Telefónica, debido al incremento de sus pensiones mínimas. Remitimos dichas quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales ya que teníamos conocimiento de que dicha Institución había llevado acabo actuaciones relacionadas con el fondo del asunto planteado, conocimos que en fechas recientes había entrado en vigor la Orden PRE/1231/2009, de 18 de Mayo, por la que se publicaba el Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de 16 de Abril de 2009, por la que se modificaba el umbral de renta familiar que daba acceso al abono social de la Compañía Telefónica.

El interesado de la **queja 09/5497** nos manifestaba que desde hacía unos 15 años era titular de un apartado de correos porque a su domicilio no le llegaba el reparto de correos. Nos exponía que cuando fue a renovar su apartado le comunicaron, verbalmente, que si quería que llegara el correo al resto de su familia, como había sido hasta ahora, tenía que abonar una cantidad por cada uno de los componentes de ésta, siendo en su caso cerca de los 200 euros anuales. Al versar el asunto sobre la actuación de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, sometido a la tutela del Ministerio de Fomento, se remitió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.