



Con esta segunda edición de la Guía de los Derechos de los Usuarios de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) queremos ofrecer una visión actualizada, ya que hemos incorporado el contenido de nuevas normas que han entrado en vigor con posterioridad a la primera publicación de esta Guía y, al mismo tiempo, hemos ampliado algunos de sus contenidos por entender que podría ser de interés para los usuarios de las TIC.

Y es que, tal y como manifestábamos en la presentación de la primera edición, la presencia en nuestros quehaceres diarios de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la convergencia entre ellas, constituye un hecho irreversible y va a condicionar, en un futuro próximo -de hecho ya lo está haciendo-, nuestra vida personal y familiar y las relaciones con nuestro entorno social, económico y, desde luego, con los poderes públicos.

El uso de las TIC, dado su carácter transversal, está presente, cada vez más, en todas las esferas de la vida social: educación, cultura, sanidad, bienestar social, comercio, finanzas, ocio, etc.

Prueba de la trascendencia que tienen estas nuevas tecnologías es que el nuevo

Estatuto de Autonomía para Andalucía (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía), en sus arts. 34 y 37.15, reconoce el derecho de la ciudadanía al acceso a estas tecnologías y a la participación en la sociedad de la información y del conocimiento, para cuyo fin los poderes públicos se comprometen a impulsar la formación y el fomento de la utilización de infraestructuras tecnológicas.

Por su parte, la Ley 32/2003, de 3 Noviembre, General de Telecomunicaciones, en su art. 22.1 establece como obligaciones de servicio público, entre otras, la conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que debe ofrecer al usuario la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas, permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

A la vista de ello, la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz ha querido poner a disposición de la ciudadanía esta breve guía de los derechos de los usuarios de las tecnologías de la información y de la comunicación, a la que hemos incorporado una sucinta relación de normas que, a nuestro juicio, poseen una especial relevancia en este ámbito, así como unas direcciones que, creemos, pueden ofrecer una información útil a los usuarios y abonados de las empresas prestadoras de los servicios.

La información facilitada en esta Guía posee un mero objetivo orientador, por lo que no originará derechos ni expectativa de derecho de los interesados o de terceras personas o de la Administración. Sin perjuicio de ello, creemos que la ciudadanía puede encontrar en estas páginas una información útil para la defensa de sus derechos e intereses legítimos en el sector de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).

Por ello, ni pretendemos realizar un catálogo cerrado de los derechos derivados del uso de las TIC, ni informar pormenorizadamente sobre la resolución de la infinidad de problemas y las interrelaciones

que se pueden producir entre ellos con motivo del uso de estas tecnologías. Ello, además de ser extraordinariamente complejo, desbordaría el objetivo y extensión de esta guía. *Se trata de ofrecer a una ciudadanía, cada vez más usuaria de estas tecnologías, una pequeña publicación, de fácil consulta, que permita dar respuesta a muchas de las dudas que les plantea un ámbito que ya forma parte inseparable de nuestra forma de vida.*

Finalmente, queremos reiterar, ahora en esta segunda edición, nuestro agradecimiento por la colaboración que, en la primera edición de esta Guía, prestaron a esta Institución el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta y a la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio), al habernos hecho llegar sus aportaciones y sugerencias que, creemos, han servido para enriquecer su contenido.

En fin, al mismo tiempo que presentamos esta Guía, *queremos anunciar que tenemos previsto iniciar con ella una nueva colección de publicaciones cuyo objetivo es ofrecer manuales en los que se recojan los derechos de la ciudadanía en relación con los distintos ámbitos sociales, económicos, educativos, etc., que les afecten, o en los que deben desenvolverse amplios sectores de la ciudadanía.* En este sentido, en breves fechas se presentará una Guía de los Derechos de la Ciudadanía relacionados con la protección de datos de carácter personal.

Esta Institución desea que estas Guías que, además, podrán ser consultadas desde nuestra página web, sean útiles para la defensa de los derechos e intereses legítimos de una ciudadanía que cada vez va a estar más necesitada del uso de las TIC para desenvolverse en sus quehaceres cotidianos.

*José Chamizo de la Rubia
Defensor del Pueblo Andaluz*