

INFORME AL PARLAMENTO 2008

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA
SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2008**

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. 5
 - 2.1. [Prestaciones de las operadoras de servicios de telefonía e Internet](#). Pág. 5
 - 2.2. [Televisión](#). Pág. 8
 - 2.3. [Protección de datos de carácter personal](#). Pág. 13
 - 2.4. [La aplicación de las TIC como instrumento para la igualdad de las personas discapacitadas en el ámbito de la Universidad](#). Pág. 15
 - 2.5. [Propiedad intelectual](#). Pág. 22
 - 2.6. [La e-administración: las TIC ¿servicio o coste para la ciudadanía?](#). Pág. 24
 - 2.7. [TIC y colectivos sociales](#). Pág. 28

SECCIÓN CUARTA:

DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES

[TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN](#). Pág. 31

TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

1. SECCIÓN TERCERA: DE LOS MENORES

11. [MENORES Y TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN](#). Pág. 32

SECCIÓN SEGUNDA:

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1. Introducción.

Por primera vez, en este Informe anual hemos creado un nuevo capítulo dedicado a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). Dado el carácter transversal que posee su aplicación, éstas se encuentran presentes en todos los sectores de la vida social y económica y, consecuentemente, en todos los ámbitos en los que el sector público interviene.

Y es que es incuestionable que las prestaciones sociales, sanitarias, educativas, etc., van a recibir un giro radical en sus modalidades de atención y en sus relaciones con las personas usuarias como consecuencia de la incorporación de las nuevas tecnologías en sus modelos de gestión.

El ritmo de incorporación de las nuevas tecnologías y su aplicación eficiente va a depender del desarrollo de la e-administración, del estado de la brecha digital en sus diferentes perspectivas (territorial, de género, edad, discapacidad, situación económica, etc.) y de la implicación que, en términos de porcentaje del Producto Interior Bruto, destinen los poderes públicos y la sociedad a la inversión y al desarrollo tecnológico en este ámbito.

En la actualidad, estamos comprobando cómo hay ámbitos sectoriales en los que la aplicación de las TIC está teniendo una incidencia muy similar, como ocurre en la Administración Sanitaria, la Educativa y en los Servicios Sociales. Sin embargo, el proceso de implantación en otros sectores también es imparable; basta para ello pensar en la aplicación de la domótica a la vivienda y los efectos que ello tendrá para la atención pública de prestaciones, como las comentadas, o la aplicación de las TIC al urbanismo para dar respuesta a las necesidades de demanda sociales de transparencia e información a través de la publicación de los planes en Internet, la creación de herramientas de gestión al servicio de las oficinas técnicas de urbanismo o a las oportunidades que ofrecen para una mejora en el funcionamiento de los procedimientos de gestión.

Con esa finalidad se ha llevado a cabo la iniciativa –que desde aquí valoramos positivamente y que creemos que se debe extender a otros ámbitos de la Administración Local- de realizar el *Informe Urbanismo y TIC en España*, efectuado por un grupo de expertos en el marco del Programa de Impulso al Urbanismo en Red surgido del Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, la Federación Española de Municipios y Provincias y Red.es. Cuestión ésta sobre la que la Institución presentó, en Octubre de 2002, el Informe Especial al Parlamento de Andalucía *Internet como instrumento de participación y garantía de transparencia en el ámbito urbanístico*.

Pues bien, con motivo del presente Informe Anual, hemos consultado la información del Instituto Nacional de Estadística en torno a los datos, a Octubre de 2008, que ofrece la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares.

Según esta información, el porcentaje de usuarios que han utilizado estas tecnologías en Andalucía, en relación con las Comunidades Autónomas que han tenido un uso más intensivo o una menor utilización de ellas (indicamos siempre, además del dato de Andalucía, las 3 Comunidades Autónomas primeras y últimas en los datos), serían los siguientes:

- Utilización del ordenador en los 3 últimos meses: la media nacional es el 61 %; el dato de Andalucía es el 55,5 %, siendo las Comunidades que más lo han utilizado Madrid (70 %), Cataluña (68 %) y Navarra (65,2 %). Por el contrario, las Comunidades que menos lo han utilizado son Extremadura (49,5 %), Galicia (52,1 %) y Murcia (53,4 %).

- En cuanto a la utilización de Internet en los últimos 3 meses: cuando la media nacional es el 56,7 %, en Andalucía es del 50,7 %. Las Comunidades que más han utilizado este recurso son Madrid (67 %), Cataluña (64,2 %) e Illes Balears (60,6 %). Las que menos lo han utilizado son, nuevamente, Extremadura (43,5 %), Galicia (47,6 %) y Murcia (48,7 %).

- En cuanto a los usuarios frecuentes de Internet (al menos una vez por semana), la información ofrecida por el INE es la siguiente: la media nacional es del 49,2 % y el dato de Andalucía es del 43,7 %; las Comunidades con mas usuarios frecuentes son Cataluña (59,1 %), Madrid (59 %) e Illes Balears (52,2 %). En cuanto a las Comunidades con menor frecuencia son Extremadura (36,3 %), Galicia (37,9 %) y Murcia (40,1 %).

- Utilización del teléfono móvil. La media nacional es el 88,8 %. Las Comunidades Autónomas con mayor porcentaje de utilización del teléfono móvil son Madrid (93,1 %), Cataluña (91,2 %) e Illes Balears (90,5 %) y las que menos –aparte de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla (77,5 y 86,6, respectivamente)- Galicia (81,9 %), Castilla-La Mancha (84,2 %) y Andalucía se sitúa en el 86,8 %.

De acuerdo con estos datos, Andalucía se encuentra, respecto de los distintos indicadores del uso de las TIC, por debajo de la media nacional en los porcentajes de usuarios que han utilizado el ordenador en los 3 últimos meses (cuando la media nacional es el 61 %, Andalucía es 55,5 %), usuarios que han utilizado Internet en los 3 últimos meses (media nacional 56,7 %, Andalucía 50,7%), usuarios frecuentes de Internet (media nacional 49,2 %; Andalucía, 43,7 %) y usuarios que han utilizado el teléfono móvil (media nacional 88,8 %, Andalucía 86,8 %).

En definitiva, la Comunidad Autónoma de Andalucía debe continuar haciendo un esfuerzo para incorporar a su población en el uso de las TIC, pues aunque año tras año se está produciendo una mayor presencia de usuarios, con un avance importante en todos los indicadores, continúa existiendo, a nivel de Comunidades Autónomas, una significativa brecha digital, como se ha evidenciado de los datos comentados.

En la información que se ofrece en la página web de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa aparecen datos en torno al equipamiento de productos TIC en viviendas principales en Andalucía, resaltando los porcentajes de crecimiento en los tres últimos años. La información la ofrecemos a continuación, aunque algún dato no es totalmente concordante con los que ofrece el INE en las estadísticas comentadas.

Suponemos que es debido a que se han tomado como referencia distintas fechas del 2008:

- Respecto a los hogares con televisión, en la primera oleada de 2006 el dato era un 99,7 %, igual que en el año 2008.

- En cuanto a los hogares con ordenador, en el año 2006 el dato es 52,3 %, 56,9 % en 2007 y 59,4 % en 2008.

- Con acceso a Internet, se ha pasado del 31,7 % en 2006, al 43,7 % en 2008 (en 2007, 38,9 %).

- Con teléfono móvil, del 86,2 % en 2006; 89,4 % en 2007 y 90,1 % en 2008.

- Por último, con teléfono fijo, hemos ido del 75,7 % en 2006, a 73,5 % en 2008, pasando por 74,5 % en 2007.

Hasta aquí este breve comentario que hemos querido dedicar a la brecha digital existente en la Comunidad Autónoma de Andalucía en el acceso de su población a las nuevas tecnologías en el año 2008, en relación con otras Comunidades Autónomas y sobre los esfuerzos que se están realizando para que disminuya.

2. Análisis de las quejas admitidas a trámite.

En las páginas siguientes incluimos algunas de las quejas que, relacionadas con las TIC, han sido presentadas por la ciudadanía ante las Administraciones Públicas o iniciadas de oficio por esta Institución. Pero antes queremos dejar constancia, aunque la Administración Autonómica posee una competencia, al menos por ahora, extraordinariamente limitada en este ámbito, de que se continúan recibiendo un gran número de quejas con motivo de las prestaciones y facturación de las operadoras de servicios.

La ciudadanía andaluza, en las estadísticas de consumo, en las de la Oficina de Atención a los Usuarios de las Telecomunicaciones (dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) y en organismos e instituciones como la del Defensor del Pueblo Andaluz presenta un gran número de reclamaciones que evidencian que nos encontramos ante un sector extremadamente sensible en la vida cotidiana de las personas usuarias y que, por tal motivo, requiere una mayor y más efectiva atención por parte de los poderes públicos.

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

Se trata de una cuestión que preocupa seriamente a la Institución y por cuyo motivo, aunque habitualmente al tratarse de relaciones contractuales de naturaleza jurídico privada, no intervienen los organismos autonómicos (con excepción de los aspectos relacionados con la protección al consumidor cuya tutela corresponde a los organismos locales y autonómicos de consumo –Oficinas Municipales de Información al Consumidor, Juntas Arbitrales de Consumo, etc.-), desde esta Institución informamos ampliamente a los usuarios sobre las vías que disponen para defender lo que consideran sus derechos e intereses legítimos.

Justamente partiendo de ese compromiso con el asesoramiento de la ciudadanía en este espacio, este año hemos reeditado, una vez agotada la primera edición y tras una revisión de sus contenidos, la *Guía de los Derechos de los Usuarios de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)* en la que ofrecemos información impresa y por vía de Internet sobre los aspectos siguientes:

- Derechos de las personas usuarias de la tecnología de la información y de la comunicación, en el que relacionamos los derechos derivados de las obligaciones de servicio universal, así como los no comprendidos en el concepto de servicio universal (contratación, transparencia entre las relaciones entre operadores y usuarios, facturación, desconexión, cambio de operador, interrupción y suspensión del servicio, etc.); también incluimos en este apartado los derechos relacionados con la prestación de servicios de la sociedad de la información y con el comercio electrónico, los derechos relacionados con la protección y tutela de los datos personales de los usuarios de las TIC, los relacionados con la prestación de servicio de los operadores móviles virtuales, con las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT), con la Televisión Digital Terrestre (TDT) y, por último, los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

- Procedimientos para la defensa de los derechos de las personas usuarias de las TIC, donde incluimos las vías procedimentales que pueden utilizar los usuarios o abonados de las TIC para la defensa de sus derechos e intereses legítimos (reclamación ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente de los operadores, y de tramitación de reclamaciones y quejas –ya sean ante el Sistema Arbitral de Consumo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información- y denuncias sobre servicios de tarificación adicional), así como la mediación de las OMIC y de los Comisionados Parlamentarios.

- Incluimos, por último, una referencia sobre la normativa más relevante en la materia, direcciones y enlaces de interés de la Administración General del Estado, de la Junta de Andalucía, Comisionados Parlamentarios y Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Sin perjuicio de esa limitada competencia a la que aludíamos para supervisar a las compañías operadoras, sí venimos interviniendo cuando se trata de quejas relacionadas con la prestación de servicios comprendidos dentro del concepto de servicio universal, que son los contemplados como tales por el RD 424/2005, de 15 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

Asimismo, también intervenimos cuando lo han hecho previamente los organismos autonómicos de consumo dentro de su estricto ámbito competencial.

Así, por ejemplo, en la **queja 07/5065**, acudió a nosotros el presidente de una comunidad de propietarios de una urbanización de Antequera (Málaga) denunciando que después de innumerables llamadas al teléfono de atención al cliente de Telefónica solicitando todo el vecindario la conexión a la red fija de esta compañía en sus domicilios, y después también de intentar contactar con algún responsable de la misma, lo único que habían conseguido es que se les comunicara, en una escueta frase, que lamentaban informarles que carecían de infraestructura suficiente para facilitarles el

servicio solicitado. La urbanización, compuesta por 14 viviendas, ejecutadas conforme a la normativa vigente, se encontraba en pleno casco urbano de Antequera, rodeada por otras viviendas que sí disponían de conexión a la red fija telefónica. Por ello, consideraba el presidente indignante esta discriminación pues, por ejemplo, algunos vecinos y vecinas –estudiantes de la UNED- no podían continuar sus estudios al no poder disponer de banda ancha, otros no podían cursar cursos de formación laboral «on line», algún vecino trabajaba en su casa a través de Internet y sus hijos e hijas, cada vez más, necesitaban Internet para sus estudios. Además, las personas mayores no podían usar la teleasistencia.

Tras dirigirnos a Telefónica, se nos comunicó que el Departamento de Ingeniería de la empresa les había indicado que la demora en ejecutar los trabajos se debía a la falta de infraestructura de red en la zona y que la única posibilidad era ofrecer el servicio universal a través de tecnología TRAC, que algunos rechazaban. Finalmente y después de varias actuaciones por parte de esta Institución, Telefónica nos comunicó que para solucionar la falta de red en la zona, habían solicitado al Ayuntamiento de Antequera los permisos necesarios y que, una vez que el Ayuntamiento les autorizara, iban a ejecutar las obras necesarias para dotar de servicios a la zona con la mayor brevedad posible. Por ello, dimos por concluidas nuestras actuaciones al entender que el problema estaba en vías de solución.

Aunque la interesada de la **queja 08/357** presentó la misma por facturación inadecuada de una empresa de telefonía móvil, el motivo real era su disconformidad con el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. En concreto, manifestaba que había presentado escrito ante la Junta Arbitral de la Comunidad Autónoma por la forma en que había actuado la Oficina de Consumo de la Junta de Andalucía en Granada por una reclamación contra una operadora de telefonía y que no había contestado en los plazos estipulados en el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Tras las diferentes actuaciones que realizó esta Institución, la Dirección General de Consumo, dependiente de la Consejería de Gobernación, nos informó que se habían puesto en contacto con la interesada y con la compañía telefónica para intentar una mediación, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones al entender que el problema estaba en vías de solución.

También la interesada de la **queja 08/3593** nos denunciaba la actuación, en este caso, de la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Motril (Granada) por la reclamación que interpuso contra una compañía de telefonía móvil y que, después de nueve meses, aún no había contestado.

Tras dirigirnos al citado Ayuntamiento, la Delegación Municipal de Salud y Consumo nos informó que la Hoja de Reclamación presentada contra la operadora por la interesada fue tramitada adecuadamente, pues habían remitido dos escritos a la operadora. Ante la respuesta y la documentación remitida, dimos por concluidas nuestras actuaciones al entender que no había existido actuación irregular por parte del Ayuntamiento de Motril.

En la **queja 08/159**, el interesado nos exponía que solicitó, al amparo de la Orden de 11 de Mayo de 2007, por la que se establecen las bases reguladoras de la

concesión de incentivos para la incorporación de las familias andaluzas al uso de las nuevas tecnologías, programa de Hogar Digital, en desarrollo del Decreto 100/2007, de 10 de Abril, a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa la concesión de incentivo para conexión a Internet, que se resolvió favorablemente.

Transcurridos varios meses desde la resolución favorable, la compañía con la que tenía el servicio telefónico y acceso a Internet todavía no le había aplicado el descuento del importe en los recibos de conexión a Internet. A este respecto, recordaba el interesado que el artículo 20 de la citada Orden establecía que «la operadora destinará el importe del incentivo a aminorar el coste de la conexión a Internet contratada por el beneficiario. Esta circunstancia se reflejará en los correspondientes recibos mensuales emitidos por la operadora». Por ello, en Febrero de 2007, reclamó a la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa tal circunstancia, pero desde entonces ni le habían contestado ni le habían ingresado cantidad alguna por el concepto reconocido, a pesar de que una gran mayoría de las personas beneficiarias ya lo habían recibido, al menos parcialmente.

Tras dirigirnos a la citada Consejería, ésta nos comunicó que el interesado solicitó y obtuvo una reserva de incentivo en el marco del programa Hogar Digital 2007, con la que contrató la conexión a Internet con la operadora que él seleccionó. La operadora comunicó, a través de su sitio privado en la Web del Hogar Digital, la contratación de una conexión a Internet del interesado, que tuvo lugar el 23 de Junio de 2007. Con ello, el 1 de Julio el interesado formalizó su solicitud de incentivo, que se resolvió positivamente el 26 de Septiembre.

El interesado comunicó, vía correo electrónico, el 12 de Septiembre que la compañía operadora no le estaba facturando correctamente y, tras varias conversaciones con la operadora, que reconoció el error, se comprometió a resolverlo a la mayor brevedad posible. Por ello, durante los meses de Febrero a Junio de 2008 (inclusive), en los recibos de facturación de la compañía operadora se iba a descontar 40 euros en la factura, completando los 200 euros del incentivo, quedando así subsanado el error. Con ello, dimos por concluidas nuestras actuaciones en la queja.

2. 2. Televisión.

Como es sabido, la Televisión Digital Terrestre (TDT) será, sin lugar a dudas, junto con el ordenador personal, el gran instrumento para incorporar a la ciudadanía a la Sociedad de la Información. La TDT va a permitir acceder a un número mayor de canales, a Internet y ofrece una mayor calidad de imagen y sonido, haciendo posible la transmisión de servicios interactivos.

Aunque en la actualidad diversas televisiones están ya emitiendo algunos de sus programas a través de la tecnología digital, nos encontramos todavía en una etapa de transición que terminará, si se cumplen las previsiones, con el “*apagón analógico*” (dejará de emitirse con la tecnología convencional, utilizada hasta ahora), que tendrá lugar el 3 de Abril de 2010 .

Las personas usuarias, para acceder a las emisiones de programación digital, necesitarán adquirir un televisor que permita operar con esta tecnología, aparatos a los que se les da la denominación de Televisión Digital Integrada (TDTI), o si se quiere

mantener el televisor que se venía utilizando se le debe incorporar un receptor externo (STB).

En España, la TDT va a ofrecer una gran oportunidad para la incorporación de la ciudadanía a las TIC habida cuenta de que, por un lado, existe la obligación -para las sociedades concesionarias privadas de ámbito nacional- de ofrecer una cobertura que se extenderá al 96 % de la población del territorio nacional .

Las personas discapacitadas tienen derecho a exigir de las Administraciones Públicas que adopten las medidas necesarias para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de la TDT, de acuerdo con los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas (art. 11 RD 1494/2007).

Se trata, pues, de una nueva tecnología que va a estar presente en nuestros hogares, o debe estarlo, con una cobertura superior al 98 % para los canales públicos y, al menos, un 96 % para los privados en el plazo límite del año 2010, si bien se establecen tres fases para conseguir este objetivo (las fechas aproximadas y cómo afecta a los distintos espacios del territorio nacional se pueden consultar en la página web www.televisiondigital.es, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio).

Andalucía, según conversaciones mantenidas sobre esta cuestión con representantes de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, que mostraron una excelente colaboración con esta Institución, parece que podría llegar a una cobertura del 97 %, si bien a la fecha de cierre de este Informe Anual no es posible conocer con exactitud los espacios del territorio en los que no habría cobertura y, al mismo tiempo, diseñar las medidas para que prácticamente llegue al 100 % del territorio, ya que ello puede llevar un coste extremadamente alto.

Se trata, también, de una manifestación, por razones territoriales, de la brecha digital que a esta Institución le preocupa en la medida en que es más que probable que el “apagón” afecte a zonas y a población especialmente necesitada de contar en su vida cotidiana con el importante instrumento que representan las nuevas tecnologías. A lo largo de este año tenemos previsto realizar una actuación para conocer las carencias con las que se va a encontrar la población andaluza en este ámbito y con objeto de que se programen las medidas necesarias, en su caso, para aumentar la cobertura, destinando los medios técnicos necesarios para ello.

Motivadas por la falta de recepción de las emisiones analógicas y digitales en algunos lugares en los que ya estaban recibiendo la TDT, nos han llegado varias quejas en las que el problema que se plantea es que, por las características del terreno, por haberse interpuesto una nueva edificación o por el traslado, o nueva instalación, de antenas para dar mayor cobertura, se generan nuevos espacios “*en sombra*” a los que con anterioridad llegaba la señal.

Nos preocupa especialmente que no exista un marco jurídico claro, al margen de la interpretación de las normas civiles, sobre cómo asumir “*los daños*” que se producen cuando, como consecuencia de actos de esta naturaleza, la mayoría de las veces por circunstancias sobrevenidas, un sector de la población deja de recibir la señal de la televisión.

Es preciso que se contemplen en la normativa no sólo las responsabilidades por obras e instalaciones que incidan en estos hechos, sino la manera en que debe resolverse el problema en el largo plazo, ya que a veces con la instalación de antenas adicionales, allí donde sea posible y aunque se obtenga la autorización, no se resuelve el problema en su totalidad, pues es preciso contemplar, también, quién asume su mantenimiento.

Ello es importante, pues a veces el inmueble que ha provocado la situación podría verse obligado a soportar una instalación que no le da servicio y que debe asumir «sine die», o autorizar a terceros que lleven a cabo su mantenimiento.

Creemos que estas situaciones, de muy difícil solución por vía de mediación, deben contemplarse, a ser posible de manera singular en la normativa técnica reguladora de la utilización y uso de las antenas, sin perjuicio de su reflejo en otras normas civiles que pueden resultar afectadas. A nuestro juicio es urgente, aunque complicado, asumir esta tarea normativa.

Cuestiones de este tipo fueron las que nos planteó, por ejemplo, una asociación cultural del municipio jiennense de Segura de la Sierra en la **queja 07/4026**. La asociación nos denunciaba que habían dejado de recibir la señal de la Televisión Digital Terrestre (TDT). Tras dirigirse al Ayuntamiento, habían consultado al proveedor de los aparatos decodificadores, que les comunicó que la colocación de un poste en el vecino municipio de Orcera interfería la señal y que el Ayuntamiento era el que tenía que ajustar la frecuencia para que desde la ubicación más adecuada, el Cerro de San Vicente, se instalara un emisor que les posibilitara ver los canales digitales.

Tras interesar informe al citado Ayuntamiento, éste nos comunicó que era cierto que si se instalaba un repetidor en el Cerro de San Vicente se podría ver en la zona la TDT, pero el problema era que dada la extensión del término municipal y lo disperso de sus habitantes, la gran mayoría de la población no vería la TDT con el repetidor instalado en ese punto. Consideraba el Ayuntamiento, por ello, que la solución debía venir desde instancias estatales o autonómicas, por lo que habían propuesto que el repetidor se instalara en el monte Grande Carnicero, de 1.800 m. de altura.

Por ello, consideramos que no eran precisas nuevas actuaciones por parte de esta Institución en esta queja, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones, aunque informamos al Ayuntamiento que la Junta de Andalucía había puesto en marcha la Oficina de Asesoramiento a las Administraciones Locales en materia de Telecomunicaciones, dependiente de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, a la que podían dirigirse para intentar solucionar el problema de falta de cobertura de la TDT en el municipio.

También por falta de señal en televisión tramitamos la **queja 07/5221**, presentada por una asociación de consumidores y usuarios de Córdoba en nombre de uno de sus asociados. Éste era propietario de una vivienda en el municipio cordobés de Montoro, en el que se producían deficiencias por falta de cobertura de Canal Sur Televisión, por lo que había formulado varias reclamaciones tanto ante la empresa AXIÓN, como a la RTVA, informándoles que la señal de Canal Sur y Canal 2 Andalucía no llegaba de forma adecuada, por lo que no podía ver correctamente las emisiones.

La asociación de consumidores y usuarios nos trasladaba que AXION incumplía sus obligaciones de dar cobertura a la zona en cuestión y que la RTVA, en escrito que dirigió al Ayuntamiento de Montoro, les había dicho que iba a obligar a aquella empresa a que cumpliera sus obligaciones y ofreciera sus servicios de forma completa, adecuada y de calidad. Sin embargo, continuaba la mala calidad del servicio, con deficiencias en la emisión y falta de cobertura de Canal Sur Televisión en el domicilio del asociado.

Tras las diferentes actuaciones que esta Institución realizó, concluimos lo siguiente:

- La causa principal de la defectuosa recepción de las señales de Canal Sur TV y Canal Sur 2 Andalucía derivaba, como causa principal, tal y como se había señalado en los informes que figuraban en el expediente, de las deficiencias de la instalación particular del interesado.

- Aunque ABERTIS decía haber facilitado la información y datos para la co-ubicación de los equipos con AXION, ésta última empresa negaba tales hechos.

- Con el cambio de ubicación mejoraría la recepción en algunas partes del municipio pero empeoraría en otras, lo que podría generar nuevas quejas.

- Finalmente, que el 3 de Abril del 2010 se iba a producir el apagón analógico, habida cuenta de que a partir de esa fecha únicamente se emitirá en digital. Por ello, algunos organismos a los que nos dirigimos consideraban que, aunque podía tener sentido en el año 2007 una mejora parcial de la recepción de señales de televisión, estaba empezando a dejar de tener sentido a finales del año 2008.

Por ello, lamentando que no se hubiera resuelto el problema del interesado, dimos por concluidas nuestras actuaciones por las consecuencias que podría tener en otros usuarios y usuarias un traslado de equipos y el coste que podría significar. Sin perjuicio de ello, en el momento de dar por concluidas nuestras actuaciones comunicamos al Director General de la RTVA lo siguiente:

“Del citado escrito resulta, en suma, que la causa principal de la defectuosa recepción de las señales de Canal Sur TV y Canal Sur 2 Andalucía deriva, como causa principal, tal y como se ha señalado en los informes que figuran en el expediente, de las deficiencias de la instalación particular. Aunque ABERTIS dice haber facilitado la información y datos para la co-ubicación de los equipos con AXION, ésta última empresa niega tales hechos. Con el cambio de ubicación mejoraría la recepción en algunas partes del municipio, pero empeoraría en otras, lo que podría generar nuevas quejas. Por último, que el 3 de Abril de 2010 se va a producir el apagón analógico, habida cuenta de que a partir de esa fecha únicamente se emitirá en digital; por ello, cree que lo que tendría sentido en 2007, una mejora parcial de la recepción de señales de televisión, está empezando a dejar de tenerlo en estas fechas.

Esta Institución que, como sabe, ha realizado un sin número de gestiones en relación con esta queja, quiere manifestar que conoce las deficiencias que, según los informes técnicos, ofrece la instalación de D. ... y la forma de mejorarlas, pero también conoce, y es el motivo de tramitación de esta queja -habida cuenta de que la mejora de la instalaciones de los particulares, como no podía ser de otra manera

corresponde financiarlas a estos-, que un objetivo irrenunciable de Canal Sur es que sus señales lleguen a todos los hogares andaluces en las debidas condiciones, por lo que debe asumir medidas para impulsar que ello sea una realidad.

En este sentido, lamentamos que no se hayan realizado actuaciones destinadas a aclarar, de manera efectiva, si es cierto que ABERTIS ofreció la información necesaria para la co-ubicación de sus equipos con los de AXION, o, por el contrario, no es cierto esto y, tal y como señala AXION, ABERTIS no ha contestado a la petición de precio de co-ubicación de equipos ni a la petición de estudio de viabilidad en el centro de RETEVISIÓN de Montoro.

Tal vez, y como sugerencia, una mera llamada telefónica para aclarar esta discrepancia por parte de los servicios competentes de Canal Sur hubiera sido suficiente para resolver este asunto o mostrar la incapacidad de hacerlo por tratarse, como nos dice, de dos empresas fuertemente competidoras en el ámbito de difusión analógica de televisión.

Ahora bien, en tal caso habría que concluir que, paradójicamente, en este sector la competitividad de las empresas, unida a la más absoluta neutralidad para resolver las incidencias que surjan de cara a los derechos de los usuarios -por la que parece ha optado Canal Sur-, impide que un sector de los ciudadanos de Montoro, con independencia del estado de sus instalaciones, puedan recibir adecuadamente la señales de Canal Sur.

Si ésta es la conclusión a la que debemos llegar, es preciso plantearse asumir cambios en el marco jurídico que permitan que el respeto a la libre competencia, que constituye uno de los pilares sobre los que se asienta la Unión Europea, y cuyo objetivo último es beneficiar en costes y eficiencia los servicios que se prestan a la ciudadanía, consiga el objetivo contrario cuando se trata de la prestación de un servicio público como el que nos ocupa, de hacer llegar a la ciudadanía las señales del mismo.

Respecto del efecto negativo que podría tener en otros usuarios por el traslado de los equipos de AXION, estamos convencidos de que, en la actualidad, existen los medios necesarios para que la recepción adecuada de señales de televisión en los hogares de unos usuarios no tenga que suponer perjuicio para otros si se ponen a disposición de ese objetivo los equipos necesarios y no se limitan a realizar meros cambios de ubicación de los existentes.

Desde luego, a la fecha que nos encontramos y, aún más si estuviéramos en Marzo o Abril del 2010, realizar una inversión para garantizar la llegada correcta de las señales de Canal Sur a un número mayor de hogares del municipio de Montoro no parece, como dice en su escrito, que esté justificado.

Pero también es verdad que la brecha tecnológica que existe en las distintas zonas del territorio andaluz, que se hace especialmente patente en el espacio rural, se debe afrontar con medidas más comprometidas que la de esperar el que la implantación de nuevas tecnologías, en este caso la TDT que no es improbable que no llegue a todo el territorio andaluz el 3 Abril del 2010- deje obsoletas las anteriores y ello determine la

innecesariedad, por parte de los poderes públicos, de hacer un esfuerzo para garantizar su acceso, en plano de igualdad, a toda la ciudadanía.

Justamente, porque creemos que esa garantía de prestación servicio público debe ser un objetivo prioritario de los poderes públicos, tenemos previsto realizar una actuación de oficio destinada a efectuar un seguimiento de la implantación de la TDT en todo el territorio andaluz, interesando que se adopten medidas de distinta índole para evitar que el “apagón analógico” no tenga consecuencias negativas en el derecho de la ciudadanía a recibir correctamente las señales de los medios de comunicación, singularmente, de las televisiones públicas”

2. 3. Protección de datos de carácter personal.

Derivado del derecho a la dignidad de la persona, reconocido en el art. 10 CE, y de la necesidad de que, a través de una ley, se limite el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de la ciudadanía y el pleno ejercicio de sus derechos, prevista en el art. 18.4 de la Carta Magna, surge el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

El contenido y alcance de este derecho se concreta en nuestro ordenamiento jurídico fundamentalmente a través de dos normas: la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba su reglamento de desarrollo.

De las mismas y de la jurisprudencia de nuestro Tribunal Constitucional, cabe extraer que el derecho a la protección de datos se concreta en un reconocimiento, para la ciudadanía, de la posibilidad de controlar en todo momento los usos y tratamientos que se realizan de sus datos personales.

Sentado lo anterior, cabe señalar que esta Institución está detectando un incremento paulatino en el número de quejas cuyo objeto viene representado por la posible lesión de este derecho fundamental.

En este sentido, a lo largo del año 2008, hemos recibido reclamaciones por infracciones de los derechos de rectificación y cancelación, contenidos en la LOPD. Ha sido el caso, por ejemplo, de la **queja 08/1190**, a través de la cual la parte interesada nos trasladaba solicitud para que por medio de nuestra intervención, se cancelasen determinados datos que estaban siendo tratados por la Administración autonómica.

En el supuesto de la **queja 07/4624**, la parte afectada exponía que había solicitado la rectificación de datos personales suyos que figuraban en los archivos del Servicio Andaluz de Empleo y que ese organismo le había informado que a pesar de haber quedado constatado que los datos tratados eran inexactos, no podían llevar a cabo su rectificación por motivos técnicos.

Tanto en un supuesto como en otro, la intervención de esta Institución resultó decisiva en la resolución definitiva de los conflictos planteados, si bien, en el segundo de los casos debió dirigirse Resolución a la Dirección Provincial en Granada del Servicio Andaluz de Empleo haciendo mención a la afección que se estaba produciendo al principio de calidad de los datos, consagrado en el art. 4 LOPD, al deber de

rectificación de oficio que pesa sobre el responsable del fichero y al deber de atención al derecho de rectificación, ejercitado por la parte promotora de la queja.

De este modo se recomendó que se instase, a la mayor brevedad posible, la rectificación de los datos inexactos y, en el supuesto en que en efecto resultase técnicamente inviable la rectificación, se procediese a cancelar o bloquear tales datos. Finalmente, nuestra resolución resultó aceptada, por lo que se procedió de la manera que propugnamos.

Junto con los anteriores supuestos, consideramos igualmente destacables las quejas que han sido tramitadas, referidas a la implementación de sistemas de videovigilancia tanto en la Universidad de Málaga como en la de Sevilla. Nos referimos en concreto a la **queja 07/3559** y a la **queja 08/5057**.

En relación con este particular, quisiéramos llamar la atención de las Administraciones Públicas de Andalucía sobre la necesidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de Agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos, en la citada LOPD y en la Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras, tal y como hemos hecho a través de nuestras actuaciones.

Y especialmente sobre el deber de respetar el principio de proporcionalidad, en su doble versión de idoneidad e intervención mínima, en lo que hace a la instalación de este tipo de sistemas de vigilancia, toda vez que, a juicio de esta Institución, el recurso a los mismos sólo resulta factible cuando se encuentre debidamente justificado y no existan medios menos intromisivos que permitan lograr los fines pretendidos.

En definitiva, se percibe por esta Institución una mayor concienciación social sobre los derechos que el ordenamiento jurídico reconoce en materia de protección de datos y que, como consecuencia de lo anterior y de la falta de adaptación por parte de la Administración a los requisitos impuestos por esta normativa, cada vez más surgen conflictos derivados de un tratamiento incorrecto de esta información.

Por este motivo, durante el año 2008 esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha tenido entre sus principales objetivos, de una parte, mantener debidamente informada a la población sobre los derechos que le asisten en este ámbito. A tal efecto, ha sido publicada una *Guía de Derechos sobre Protección de Datos Personales*, que está disponible a través del sitio web institucional. Y, de otra parte, concienciar a las Administraciones públicas sobre la necesidad de dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en las normas citadas.

Para ello, en el mes de Noviembre fueron celebradas unas Jornadas sobre Protección de Datos en las Administraciones Públicas, organizadas por el Defensor del Pueblo Andaluz con la colaboración del Instituto Andaluz de Administración Pública, dirigidas al personal del Parlamento de Andalucía, de la Cámara de Cuentas, de todas las Defensorías del Pueblo Autonómicas y de la Junta de Andalucía, y que nos constan resultaron de gran utilidad para aclarar dudas, mejorar procedimientos y, en definitiva, evitar la lesión de este derecho durante el desarrollo de las funciones encomendadas por la Ley a tales instituciones.

Esperamos por lo tanto que estas actuaciones, y las que sobre la materia sean desarrolladas en años venideros, sirvan para garantizar de manera efectiva el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

Finalmente, incluimos dos quejas que se presentaron relacionadas con la protección de derechos reconocidos en el art. 18 CE, en relación con las emisiones efectuadas por Canal Sur Televisión.

La interesada de la **queja 07/4599** nos exponía que, en Junio de 2007, había solicitado a Canal Sur Televisión, ejerciendo su derecho de petición, una copia de un programa emitido por dicha cadena el 29 de Julio de 2002, donde consideraba que se produjo una intromisión ilegítima en su derecho al honor y a la propia imagen, pues le relacionaba con una persona famosa con la que no había mantenido, en ningún momento, una relación íntima. Sin embargo, aún no había recibido ni respuesta de Canal Sur Televisión, ni mucho menos copia del citado programa.

Tras dirigirnos a Canal Sur Televisión, se nos indicó que, tras visionar el programa que indicaba la interesada habían comprobado que no se le mencionaba. En todo caso, podía visionar el programa en los Servicios Jurídicos de la RTVA, previa petición de día y hora. Con ello, consideramos que Canal Sur había dado respuesta a la interesada y, por tanto, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También con objeto de proteger sus datos acudió a nosotros el interesado de la **queja 07/4996**. Había enviado a la RTVA un correo electrónico solicitando que no se emitieran más unas imágenes –que aparecían reiteradamente en la televisión cada vez que se trataba el tema de los atracos bancarios- en las que, en un atraco a una entidad bancaria de Málaga, él aparecía como cliente en el momento del atraco en unas imágenes captadas con una de las cámaras de seguridad de la entidad bancaria. El problema estaba en que él había sido testigo en el juicio que se siguió contra los atracadores, por lo que consideraba que la emisión de dichas imágenes, que no eran públicas, implicaba una confidencialidad y riesgo para su persona. Estimaba que, además del deber de colaborar con la policía, tenía el derecho a su intimidad y él no había dado permiso ninguno para que se emitiera su imagen en televisión, por lo que solicitaba que se destruyera la cinta para que no se emitiera más.

Dimos por concluidas nuestras actuaciones cuando el Director General de la RTVA nos comunicó las gestiones realizadas por la dirección del programa, que se entrevistó con el interesado comprometiéndose a no emitir más las imágenes. El Defensor del Oyente y del Telespectador de la RTVA, al que también se había dirigido el interesado, sugirió a la Dirección General que tomara las medidas adecuadas para que tales imágenes no volvieran a ser usadas por Canal Sur Televisión.

2. 4. La aplicación de las TIC como instrumento para la igualdad de las personas discapacitadas en el ámbito de la Universidad.

En el ejercicio de la labor de tutela de los Derechos Fundamentales consagrados en el Título I de la Constitución, que atribuye a esta Institución su ley reguladora, venimos desde siempre prestando una especial atención a la salvaguarda de los derechos reconocidos a las personas discapacitadas en el artículo 49 de nuestra Carta Magna, en

particular, por lo que se refiere al disfrute en condiciones de igualdad del conjunto de derechos que la Constitución reconoce a los ciudadanos españoles.

En este sentido, uno de los principales derechos dimanantes del genérico derecho a la educación que estipula el art. 27 CE, es el derecho de acceso a los niveles superiores de la enseñanza, que incluye muy particularmente a las enseñanzas universitarias y de cuyo ejercicio no pueden estar privadas o indebidamente limitadas las personas con discapacidad.

Sin embargo, el contenido de algunas de las quejas recibidas y tramitadas por esta Institución en los últimos años, así como, el resultado de las labores de seguimiento del Informe Especial sobre Barreras Arquitectónicas, presentado al Parlamento de Andalucía en 1994, nos han permitido constatar la persistencia de diversos obstáculos, de carácter normativo, organizativo o de infraestructuras que, aun hoy, impiden o dificultan el acceso de las personas con discapacidad a los estudios universitarios.

Por tal motivo, y con el deseo de contribuir a una mejor garantía del derecho de las personas discapacitadas a acceder en condiciones de igualdad a las Universidades andaluzas, esta Institución ha considerado oportuno realizar una investigación cuya culminación ha sido el Informe Especial al Parlamento de Andalucía *Universidades y Discapacidad*, presentado al Parlamento de Andalucía en Diciembre de 2008, en el que se analiza la situación actual de las condiciones de acceso y permanencia de los discapacitados en los estudios impartidos en las Universidades Andaluzas y se proponen medidas para mejorar su situación eliminando o paliando los obstáculos y barreras actualmente existentes.

En dicho trabajo, ya comentado a lo largo de este Informe Anual, se incluye una evaluación de la utilización por las Universidades Andaluzas de las posibilidades que otorgan las nuevas tecnologías para facilitar la integración del alumnado con discapacidad. Y es que si la eclosión de las nuevas tecnologías ha supuesto un gran avance para la humanidad en general, para las personas con discapacidad ha representando un auténtico salto cualitativo en su proceso de integración social.

Las nuevas tecnologías aplicadas al ámbito de la discapacidad han permitido la aparición de una nueva generación de productos de apoyo, mucho más avanzada que la anterior, posibilitando la superación de unas barreras, especialmente en el campo de la comunicación, que antes parecían insuperables.

No obstante, las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías a las personas con discapacidad en el campo de la integración social, no sólo dependen de su disponibilidad y de su capacidad para utilizarlas, sino que también exigen un compromiso por parte de la sociedad para su aplicación a la vida cotidiana.

De nada sirve la existencia de programas informáticos que hacen accesible la información a las personas con una discapacidad sensorial si dichos programas no se utilizan para procesar la información que se genera. De igual modo, de poco sirven los productos de apoyo que facilitan el acceso a la información si los mismos no se encuentran disponibles en los lugares desde los que se accede a dicha información.

Si trasladamos estas premisas al ámbito universitario y hacemos un análisis valorativo del grado de aplicación de las nuevas tecnologías en el campo de la

discapacidad, nos encontraremos con una situación marcada en gran medida por el contraste entre las posibilidades existentes y la frustrante realidad.

A este respecto, la Ley 34/2002, de 11 de Julio, relativa a Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSICE), en su Disposición Adicional quinta, establece que «las Administraciones Públicas debían adoptar antes del 31 de Diciembre de 2005 las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada de acuerdo a los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos». A partir del 31 de Diciembre de 2008, las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberán satisfacer, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos.

Además, las Administraciones Públicas exigirán que tanto las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien total o parcialmente, como las páginas de Internet de entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos, apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados, siendo particularmente obligatorio, entre otros, para los Centros universitarios.

Asimismo, las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberán ofrecer al usuario información sobre su nivel de accesibilidad y facilitar un sistema de contacto para que puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido de las páginas de Internet o formular cualquier queja, consulta o sugerencia de mejora.

Por su parte, el Real Decreto 1494/2007, de 12 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social especifica el grado de accesibilidad exigible a las páginas de Internet de las Administraciones públicas, estableciendo como nivel mínimo el cumplimiento de las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004, referidas a siete categorías (principios generales; presentación; estructura; contenido; navegación; scripts, objetos de programación y multimedia; y situaciones excepcionales). Esta norma incorpora las pautas de accesibilidad establecidas a nivel internacional en la Iniciativa de Accesibilidad a la Web (WAI), determinando tres niveles, básico, medio y alto (A, doble A y triple A).

Si trasladamos estas premisas al ámbito universitario y hacemos un análisis valorativo del grado de aplicación de las nuevas tecnologías en el campo de la discapacidad, nos encontraremos con una situación marcada en gran medida por el contraste entre lo que establecen las normas vigentes, las posibilidades que actualmente ofrece la tecnología y la frustrante realidad cotidiana de nuestras Universidades.

Así, al menos, parece desprenderse de los Informes evacuados por las Defensorías Universitarias que ponen de manifiesto la escasa penetración que las nuevas tecnologías aplicadas a la discapacidad tienen todavía en la realidad cotidiana de las Universidades Andaluzas.

En ocasiones, el problema deriva de una insuficiente dotación de los productos de apoyo que harían posible la accesibilidad de la información que generan las Universidades para las personas con discapacidad, pero en la mayoría de los casos el

problema surge como consecuencia de la escasa utilización de dichos productos de apoyo en los procesos normales de la vida universitaria.

A este respecto, si tomamos en consideración las quejas que exponen los alumnos y alumnas con discapacidad consultados durante la elaboración del Informe Especial, comprobaremos que muchas de ellas se centran en denunciar la negativa o la incapacidad del profesorado universitario para hacer un uso efectivo de los productos de apoyo que tienen a su disposición y que facilitarían al alumnado con discapacidad un mejor aprovechamiento de su proceso formativo.

Así, una alumna con discapacidad auditiva nos decía: *“tengo algunos problemas ya que no me entregan material adaptado con lo que sería mucho más fácil estudiar y resolvería los problemas que tengo a la hora de preparar los exámenes”*. Otro estudiante comenta que *“solicitó que le proporcionasen en un archivo informático algunos documentos de apuntes, un profesor le comunicó que no era posible porque supondría un tratamiento discriminatorio con respecto a sus compañeros”*. En términos parecidos se pronuncia otro estudiante que indica *“las limitaciones que tiene para acceder a documentos, explicando que si los documentos se cuelgan en la red le permitiría, mediante sus programas de lectura de su ordenador, una mejora sustancial”*.

En este sentido, es revelador lo que nos decía un alumno en relación a la escasa concienciación de algunos docentes respecto a la importancia que tiene para el alumnado facilitarle el uso de los productos de apoyo:

“En ocasiones, docentes de la universidad de (...) niegan la facilitación de documentos a alumnos con alguna discapacidad, como por ejemplo, alumnos invidentes o con baja visión, para que éstos adapten ellos mismos el material o lo trasladen a la ONCE para que lo adapten. Ejemplo de esta situación es la negativa en ocasiones a entregar diapositivas, esquemas o cualquier mínimo documento confeccionado por un docente, argumentando dichos docentes el hecho de que esos documentos son inéditos a nivel científico y por tanto intransferibles”.

A este respecto, la percepción del alumnado con discapacidad es generalmente negativa respecto de la aplicación en el ámbito universitario de las tecnologías que facilitan la accesibilidad. Así, un alumno expresa que *“tiene una percepción negativa en cuanto a la accesibilidad de la tecnología de la información”*. Otro alumno nos detalla lo que denomina *“barreras tecnológicas”*:

“- Las aulas de informática de las facultades no se encuentran adaptadas a alumnos con discapacidad.

- Los puntos de información universitaria no se encuentran adaptados.

- Los ordenadores situados en bibliotecas y hemerotecas no se encuentran adaptados.

- Los ordenadores que se encuentran en las aulas no suelen estar adaptados.

- Las máquinas fotocopadoras no se encuentran indicadas en braille.

- En ocasiones, los altavoces y sistemas de audio de las aulas no ofrecen un sonido nítido.”

Sin embargo, los alumnos y alumnas consultados son perfectamente conscientes de la importancia que tienen estas tecnologías en su proceso formativo. En este sentido, nos dice un estudiante que *“considera positivo, en general, el desarrollo de medios tecnológicos en apoyo a los estudiantes con discapacidad”*, comenta la ayuda que el ordenador adaptado le está proporcionando, aunque insiste en la necesidad de mejorar la disponibilidad de la información docente utilizando medios tecnológicos. Otro alumno nos dice: *“si se editaran más apuntes y colgasen en la red sería más accesible el estudio para las personas con deficiencia auditiva”*.

Un alumno con una deficiencia visual nos detallaba la trascendencia que, para su proceso formativo, tenía la incorporación a la Universidad de las nuevas tecnologías adaptadas a la discapacidad:

“la introducción de las nuevas tecnologías en el ámbito de la enseñanza universitaria, me ha puesto algunas cosas mas fáciles que antes, ya que ahora, todos los materiales que el resto de alumnos perciben a través del cañón de video, yo los sigo a su ritmo, mas o menos, gracias a mi equipo portátil, pudiendo observar de primera mano cual es la signografía específica y exacta que se va utilizando, cosa que al leer una pizarra de una asignatura de matemáticas, valga el ejemplo, pues pierdo bastante información, que luego a la hora de yo tener que expresar esas ideas, pues no se tiene en cuenta.

(..) gracias a las nuevas tecnologías, consigo acceder a mucha información a través de sintetizadores de voz que tiene mi ordenador instalados o a la impresión braille a través de una impresora doméstica que dispongo a través de la cesión de la misma que la ONCE me ha hecho. Suelo utilizar este método cuando dispongo de libros digitales que las asignaturas publican en sus webs o escaneo yo; este sistema no es válido para manuscritos.

Resumiendo (...): tengo problemas de acceso a la información cuando la gente no me pone fácil ese acceso, de otra forma, tendría las mismas garantías que cualquier persona que no disponga de defecto visual.”

El principal problema no es, por tanto, que no cuenten las Universidades con tecnologías aplicadas al campo de la accesibilidad o que las tecnologías disponibles no sean las más idóneas o resulten escasas para cubrir las necesidades existentes. El verdadero problema estriba en la falta de utilización o el mal uso que se hace de dichas tecnologías en los procesos formativos, ya sea por desconocimiento sobre la forma adecuada de utilizarlas o por una falta de concienciación acerca de la importancia y la necesidad de su utilización.

En un mundo dominado por la información, las posibilidades de acceso a la misma marcan las diferencias en el campo del desarrollo y el progreso social, económico y científico. Por ello la Infoaccesibilidad es clave para que las personas con

discapacidad puedan optar, en condiciones de igualdad, a ser partícipes del progreso y del desarrollo dentro de sus comunidades.

En este sentido, los Informes recibidos ponen de relieve el escaso esfuerzo realizado en materia de Infoaccesibilidad por parte de las universidades andaluzas.

Así, el Defensor de la Universidad de Almería reconoce que es necesario realizar progresos en la accesibilidad de la página web *“que actualmente cuenta con bastantes limitaciones en estos términos”*.

Por su parte, en lo que a la Universidad de Cádiz se refiere, el Informe recibido nos indica lo siguiente:

“La Dirección del Área de Informática informa que hasta la fecha no han desarrollado ninguna actividad destinada a facilitar la infoaccesibilidad al colectivo de discapacitados, ni tampoco disponen de previsión de hacerlo en un futuro, aunque si está en la intención de la Universidad según se manifiesta en el ya mencionado anteriormente documento sobre Compromiso de la Universidad de Cádiz con la integración de las personas con discapacidad, en su punto nº 7: «... Asimismo velará por la adecuación de sus sistemas de información y comunicación muy especialmente de la Web a dichas condiciones de accesibilidad».”

En el caso de Córdoba, se reconoce la existencia de *“barreras de acceso a las nuevas tecnologías”*. Señalando que sería conveniente *“la aplicación de directrices de accesibilidad WAI, a fin de que personas discapacitadas puedan beneficiarse de la Web corporativa de la Universidad de Córdoba, como pueden ser, automatrícula, consulta del expediente, acceso al correo, etc”*.

Asimismo, se indica que *“los diferentes puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria son aptos para el acceso a sus instalaciones por parte de personas en situación de dependencia, pero carecen del equipamiento que posibilita el uso de todos los servicios en igualdad de condiciones para cualquier usuario”*.

No disponemos de información sobre la Universidad de Granada en esta cuestión. Respecto a la Universidad de Huelva, nos dice su Defensor lo siguiente:

“Finalmente, desde el Vicerrectorado de Tecnologías, Innovación y Calidad se está trabajando en la accesibilidad universal de todas las personas a las páginas web de la Universidad de Huelva y sus contenidos, independientemente de las limitaciones del individuo o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológicas o ambientales). La Universidad de Huelva es sensible a este hecho y está trabajando para que su web pueda tener la consideración de “accesible”, mediante la introducción de una serie de modificaciones en el código fuente, al objeto de conseguir que todo el mundo tenga acceso a la información y contenidos, garantizando en todo momento la igualdad entre todos sin distinción”.

La Universidad de Jaén tampoco parece presentar una buena situación en este campo, aunque su Defensor nos anuncia un futuro más prometedor:

“Actualmente la página web de la Universidad de Jaén no está adaptada para su accesibilidad a personas con discapacidad. En octubre de 2007 la Universidad de Jaén, firmó un convenio, con el Inerser y la

Fundación ONCE, para la financiación de un informe, que a partir del correspondiente diagnóstico, permitirá realizar un plan de infoaccesibilidad para la Universidad de Jaén. Deberá estar finalizado a principios del año 2009.”

El Informe sobre la Universidad de Málaga no menciona la Infoaccesibilidad, limitándose a reseñar la inexistencia de fondos bibliográficos específicos para uso del alumnado con discapacidad.

Por el contrario, el Informe de la Universidad Pablo de Olavide nos ofrece una información al respecto bastante más completa:

“De acuerdo con la normativa estatal, los portales públicos han de cumplir con unos niveles mínimos de accesibilidad. Para lograr este objetivo, la Universidad Pablo de Olavide trabaja en el seguimiento de tecnologías estándar establecidas por el W3C y las Políticas de Accesibilidad WAI 1.0 en su nivel AA o AAA. A través del Centro de Informática y Comunicaciones de esta Universidad se defiende la idea de tener un portal para todos, luchando por llegar a todos los usuarios, sin que su discapacidad se convierta en un elemento discriminatorio.

Las páginas web del portal de la U.P.O. realizadas recientemente, y por tanto, con herramientas más modernas, permiten el uso del lector braille, ya que están preparadas para que el contenido mostrado en la misma sea extraído por dicho lector, traduciendo su contenido esencial a braille. La web de Biblioteca está siendo adaptada, en la actualidad, a niveles superiores de accesibilidad, de manera que en el momento en que se publique dicha versión, se podrá utilizar dicho lector.

En esta materia, la Universidad tenía previsto trabajar en dos direcciones prioritarias: Una, en la posibilidad de aumentar el tamaño de las fuentes, y otro, en la Hoja de Estilos Alto Contraste.

No obstante, gracias a la versión Internet Explorer 7.0 y a últimas versiones de Mozilla, con “Control +” es posible el aumento del tamaño de la fuente, por lo que la Universidad ha visto facilitado dicho objetivo, centrándose en la actualidad en la Hoja de Estilos Alto Contraste”.

Por último, el Defensor de la Universidad de Sevilla nos indicaba lo siguiente: *“Portal que cumple con normas de accesibilidad de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. Nivel de accesibilidad AA.”*

Como puede observarse el panorama actual no es muy alentador en materia de incorporación a la Universidad de las nuevas tecnologías aplicadas a la discapacidad, ni en materia de Infoaccesibilidad, pese a la importancia que estos elementos tienen para la integración del alumnado con discapacidad en la vida universitaria.

Por ello, entendemos que resulta crucial que las Universidades apuesten con decisión por incorporar las nuevas tecnologías aplicadas a la discapacidad a todos los procesos universitarios. Y para ello es necesario, no sólo que se haga un esfuerzo inversor en la adquisición y actualización de los productos de apoyo, sino que se

establezcan normas y protocolos que hagan obligatoria la utilización de dichas tecnologías en todos los procesos universitarios.

En este sentido, el Informe Especial presentado al Parlamento de Andalucía incluye, entre otras Sugerencias y Recomendaciones, la siguiente **Recomendación**: que por las Universidades Andaluzas se garantice el pleno cumplimiento de las prescripciones legales en relación al derecho de las personas con discapacidad de acceder a las nuevas tecnologías y se haga una apuesta decidida por incorporar las nuevas tecnologías aplicadas a la discapacidad a todos los procesos universitarios. Y para ello, deberá procederse a la adquisición y actualización de los productos de apoyo, estableciendo normas y protocolos que hagan obligatoria la utilización de dichas tecnologías en todos los procesos universitarios.

2. 5. Propiedad intelectual.

Los riesgos que pueden derivarse de las nuevas tecnologías, y particularmente de Internet, para los derechos relacionados con la propiedad intelectual son bien conocidos y de hecho constituyen el objeto de reiterados y sonados litigios entre las entidades dedicadas a defender los derechos de escritores, músicos, artistas y autores y los responsables de programas informáticos que posibilitan indiscriminadamente el intercambio de archivos entre internautas.

Uno de los debates de mayor actualidad en estos momentos en relación con el mundo de Internet es, precisamente, el relacionado con el denominado *canon digital*, cuya finalidad no es otra que resarcir en alguna medida a los autores por el uso que se hace de sus obras en la red sin previo pago de los derechos de propiedad intelectual.

Del mismo modo, es objeto de debate en sede jurídica la determinación de a quién debe atribuirse la responsabilidad por los casos de vulneración de los derechos de propiedad intelectual que, continuamente, se producen en la red global: ¿a los internautas que se descargan los archivos sin abonar nada a su autor?, ¿a los responsables de los programas informáticos que permiten dicho intercambio sin control?, ¿o quizás, a los proveedores de servicios que alojan a dichos programas?.

Posiblemente sea ésta una de las muchas cuestiones a las que tenga que dar respuesta lo que probablemente sea, en el futuro, una nueva rama del derecho, aún pendiente de elaboración: el derecho de las nuevas tecnologías.

Pero mientras no se avance en este campo del derecho y la indefinición jurídica persista, los conflictos van a seguir sucediéndose y, como no podía ser de otra manera, muchos de ellos terminarán residenciándose en esta Institución.

A este respecto, nos parece de interés traer a colación un expediente de queja tramitado por el Área de Cultura que nos va a permitir situar el debate sobre Internet y el derecho de propiedad intelectual en una dimensión distinta y mucho más cercana a la representada por el clásico enfrentamiento entre los internautas que se descargan gratis música o películas y las grandes discográficas o productoras que defienden sus derechos y los de adinerados músicos y cineastas.

Nos referimos a la **queja 08/4405**, en la que una docente, autora de diversas publicaciones pedagógicas, nos denunciaba que las mismas estaban siendo objeto de

tráfico ilícito a través de un foro de Internet en el que participaban principalmente docentes que se descargaban gratuitamente sus trabajos, sin respetar su derecho a la propiedad intelectual.

La denunciante relataba, con pesar e indignación, los largos años de esfuerzo que había necesitado para elaborar unas unidades didácticas en las que había recogido algunas de sus experiencias como docente con el único propósito de que pudieran servir de inspiración o modelo para otros docentes que quisieran utilizarlas con sus alumnos. Finalmente, una pequeña editorial se había interesado por su trabajo y le había ofrecido publicar el mismo, dándole así la posibilidad de resarcirse económicamente por el esfuerzo y los gastos soportados durante esos años.

Según explicaba, la edición de su obra fue un trabajo largo y difícil en el que pusieron todo su empeño tanto ella como los profesionales que trabajaban en la editorial. El resultado final fue una obra compuesta por diversos materiales didácticos, incluidos varios CD con música y canciones.

Al parecer, sus obras tuvieron desde el principio una buena aceptación entre los docentes y fueron bastantes los que se decidieron a adquirirlas y llegaron a aplicarlas a su práctica docente, con lo que pronto empezó a ser conocida y su obra se veía solicitada por bastantes personas dentro del mundo de la docencia.

El problema surge cuando la interesada accede casualmente a un conocido foro de Internet donde docentes de distinta procedencia, aunque mayoritariamente de Andalucía, intercambian experiencias, comentan noticias y debaten sobre cuestiones relacionadas con el ámbito de la enseñanza. En dicho foro no era infrecuente que se hiciera mención a su obra, normalmente de forma elogiosa, lo cual satisfacía a la autora que valoraba el aprecio de sus compañeros.

No obstante, su sorpresa llega cuando una de las docentes que participaba en el foro menciona que dispone de sus obras completas, incluidos los CD de música y se ofrece para ponerlos a disposición de sus compañeros de forma gratuita. La propuesta es aceptada con verdadero entusiasmo por los asistentes al foro y, a partir de ese momento, son muchos los que proceden a descargarse gratuitamente en sus ordenadores las unidades didácticas.

La intervención de la propia autora en el foro, recriminando duramente a sus compañeros por su acción y haciéndoles ver el daño que le estaban causando, parece detener el flujo de descargas e incluso provoca la disculpa y la reflexión de algunos.

Pese a todo la autora remitió queja a esta Institución, no tanto para quejarse por el daño a su derecho de propiedad intelectual, como para mostrar su indignación por el hecho de que fueran docentes quienes hubieran violado ese derecho sin la menor consideración, como señalaba en su escrito, *“son profesores que forman a nuestros hijos y no saben qué es y qué no es legal”*.

Finalmente la queja no llegó a ser tramitada ante la Administración educativa por expresa petición de su promotora que consideraba que el asunto había quedado solucionado y no quería insistir en el mismo.

2. 6. La e-administración: las TIC ¿servicio o coste para la ciudadanía?

Venimos manteniendo que la aplicación de las TIC debe ser una medida para mejorar el servicio al ciudadano de manera más cómoda, eficiente y económica y que, en ningún caso, puede ser una alternativa única a la atención presencial. En ningún caso las nuevas tecnologías deben suponer la creación de una nueva barrera, cualquiera que sea su naturaleza, que dificulte las relaciones entre Administración y ciudadanía.

Por otro lado, en demasiadas ocasiones los contenidos de las páginas web de las Administraciones Públicas son extraordinariamente limitados y, bajo la apariencia formal de una e-administración que presta sus servicios a la ciudadanía a través de las TIC, lo que se ofrece son meras páginas informativas, que no permiten la gestión de procedimientos de gestión eficientes para acercar y agilizar las relaciones con la ciudadanía en el ámbito de la e-administración.

El desarrollo de procedimientos de gestión tributaria, realmente importantes, y entre otros ámbitos sectoriales más limitados, no puede obviar que todavía queda un importante camino para pasar, en el ámbito de la e-administración, de la sociedad de la información a la del conocimiento. Aunque nos consta que, con el nuevo régimen jurídico, la e-administración en el Estado y en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en los próximos años, el proceso se va a acelerar de manera extraordinaria si se cumplen los compromisos adquiridos (Disposición Final Tercera de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos).

En los últimos meses hemos recibido un buen número de quejas y consultas ciudadanas relacionadas con la gestión de los Servicios Públicos de Atención Ciudadana dependientes de diferentes Administraciones Públicas. Unas y otras vienen referidas tanto a la calidad con que se presta el servicio (dificultades para el acceso, utilidad de la información suministrada), como a la fórmula de gestión del mismo, concretamente la atención telefónica a través de las líneas 901 y 902 contratadas con diferentes entidades.

En todas y cada una de las quejas y consultas recibidas, además de los aspectos referidos al servicio concreto objeto de queja, se vertían diversas consideraciones sobre la práctica, cada vez más generalizada entre los organismos públicos, de reducir las opciones de atención presencial en favor de una atención por vía telefónica, en ocasiones con un mayor coste económico para los usuarios, y una atención por vía electrónica, a través de Internet.

La situación de los Servicios de Atención Ciudadana e Información Administrativa de carácter general ya fue objeto de profundo análisis por parte de esta Institución en el Informe Especial que, con el mismo nombre, presentamos ante el Parlamento de Andalucía en el año 2002.

En aquella ocasión, tras un exhaustivo análisis de los aspectos externos (imagen institucional, descripción de espacios, etc.) e internos (medios técnicos y humanos, requisitos de acceso al servicio, contenido de la información, etc.) de cada una de las unidades administrativas estudiadas, pudimos constatar la decisiva consolidación de los servicios de atención ciudadana en su modalidad presencial, por parte de la Administración Autonómica y las Diputaciones y Ayuntamientos andaluces -salvando

puntuales situaciones que motivaron la formulación de Recomendación para la mejora del servicio en cuestión-.

Sin embargo, en lo referente al servicio de atención ciudadana por vía telefónica, concluíamos en la necesidad de implementar estos servicios mediante la creación de líneas de atención ciudadana centralizadas, líneas de coste gratuito o reducido, atendidas por personal convenientemente capacitado para su desempeño, que atendiera las consultas ciudadanas, tanto para derivarlas a las distintas dependencias y organismos, como para facilitar información directa sobre los distintos servicios públicos. Incidíamos también en la necesidad de ampliar el horario del servicio más allá de la jornada laboral. Señalábamos además la conveniencia de extender el uso de las nuevas tecnologías al tratamiento de la información administrativa destinada a la ciudadanía.

Junto todo lo anterior, el Informe Especial sobre *Oficinas de Atención Ciudadana* abordaba los primeros momentos de la incipiente Administración Electrónica en las Administraciones Públicas de Andalucía, y la conveniencia, entre otras cuestiones, de crear el portal institucional de la Junta en Internet, que albergara información completa sobre los principales procedimientos y servicios de la Administración autonómica, así como los formularios necesarios para la iniciación, y en su caso, tramitación telemática de los mismos.

Seis años después, la realidad que nos ocupa ha sufrido una rápida y profunda transformación, provocada no sólo por la constante producción de normativa europea, estatal y autonómica sobre aplicación de las nuevas tecnologías en la gestión pública, sino también por la creciente demanda de una ciudadanía, cada vez más y mejor informada, que reclama unos servicios públicos de calidad y eficacia.

Teniendo en cuenta todas estas circunstancias, procedimos de oficio a la apertura de la **queja 08/2351** para analizar, esta vez, el fenómeno de la atención ciudadana e información administrativa en la modalidad no presencial (telefónica e Internet), desde la perspectiva de la encomienda del artículo 103.1 CE a las Administraciones Públicas, en cuanto al sometimiento de su actuación al principio de eficacia. También desde la perspectiva del principio de actuación y gestión de competencias que rige la actuación de la Administración de la Junta de Andalucía, de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 31, 133 y 137 del Estatuto de Autonomía para Andalucía (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo).

El estudio tiene por objeto conocer el funcionamiento de los Servicios de Atención Ciudadana en la modalidad no presencial (telefónica y electrónica) que prestan los principales organismos de la Administración Autónoma andaluza y las Corporaciones Provinciales y Locales de municipios andaluces con más de 50.000 habitantes.

Por lo que se refiere a la Administración andaluza, entre otras cuestiones, y al amparo de lo dispuesto en el Decreto 204/1995, de 29 de Agosto, sobre organización de los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, y del Decreto 183/2003, de 24 de Junio, sobre información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos, solicitamos que por parte de las respectivas Consejerías y sus Delegaciones Provinciales, Organismos Autónomos y Agencias, se cumplieren los cuestionarios que le remitimos sobre el funcionamiento

de los Servicios de Atención Ciudadana en la modalidad no presencial (telefónica y electrónica) en cada una de las citadas entidades.

Respecto a las Administraciones Locales, al amparo de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las bases de Régimen Local, y del Título VII del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, hemos solicitado que, por parte de cada Corporación, se cumplimenten los respectivos cuestionarios sobre el funcionamiento de los Servicios de Atención Ciudadana en la modalidad no presencial (telefónica y electrónica) por cada uno de los 7 ámbitos de actuación municipal que se citan a continuación: información general de la Corporación, vivienda y urbanismo, transporte, agua, saneamiento, servicios sociales y tributos.

Asimismo, a unas y otras Administraciones Públicas les hemos solicitado la cumplimentación de otros tantos cuestionarios por cada uno de los Teléfonos de Atención Ciudadana, con numeración de red inteligente (líneas 900, 901, 902, 010, 112, etc), que se encuentren en funcionamiento para facilitar información sobre la prestación de servicios incluidos en el ámbito competencial de las distintas entidades públicas.

A fecha de elaboración del presente Informe Anual quedaban por remitir algunas respuestas por parte de las Administraciones consultadas.

También abrimos de oficio la **queja 08/5377** por defectos de funcionamiento del portal www.andaluciajunta.es. El Decreto 183/2003 de 24 de Junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet) dispone en su art. 6 que «El acceso a todos los servicios contemplados en el presente Decreto se realizará a través del portal de la Administración de la Junta de Andalucía <http://www.andaluciajunta.es>, en el que se ubicarán a su vez los accesos a las páginas de las distintas Consejerías, organismos y entidades comprendidos en el ámbito de aplicación de esta disposición».

A lo largo del año, algunas personas contactaron con nuestro Servicio de Información para informar de las dificultades de acceso que presentaba la citada página, ya que ante cualquier consulta estaba siendo automáticamente redireccionada al portal www.juntadeandalucia.es. Así ocurría, por ejemplo, con las consultas al Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía, cuyo acceso, según la normativa administrativa más reciente, debería producirse a través del portal <http://www.andaluciajunta.es> (entre otras normas, la Orden de 10 de Noviembre de 2008, de desarrollo y tramitación de las actuaciones en materia de vivienda y suelo del Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012, en su artículo 22.1).

Pudimos comprobar que, ciertamente, la página <http://www.andaluciajunta.es> estaba siendo redireccionada a la dirección <http://www.juntadeandalucia.es>, sin ofrecer ningún tipo de información a la ciudadanía en general sobre las razones que explicaban esa decisión, lo que al final se traducía 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.

Por ello, nos hemos dirigido a las Consejerías de Presidencia, de Justicia y Administración Pública y de Innovación, Ciencia y Empresa con objeto de esclarecer la

situación del portal www.andaluciajunta.es. Nos encontramos a la espera de recibir respuesta a nuestras peticiones.

En materia de Industria, una de las actuaciones administrativas que viene siendo objeto de frecuentes quejas es la relacionada con la Inspección Técnica de Vehículos (ITV), actividad de comprobación que pretende garantizar el correcto estado de funcionamiento de los vehículos y su aptitud para circular por las vías públicas en las debidas condiciones técnicas y de respeto al medio ambiente. En concreto durante el año 2008 fueron numerosas las quejas recibidas en relación con el nuevo sistema de gestión de cita previa para cumplimentar la inspección técnica de vehículos (ITV).

En estas quejas se planteaba, en primer lugar, la cuestión de la eliminación de la cita en ventanilla, que obligaba a acudir necesariamente bien a Internet, bien a la llamada telefónica, con el consiguiente gasto para los usuarios. Además, algunas personas usuarias del servicio cuestionaban la distinta tarificación del número de teléfono utilizado para ofrecer cita en función del lugar de residencia (un número 902 o el correspondiente a la localidad donde se ubique la estación de ITV), cuestionando especialmente el anuncio de la extensión del número 902 para todo el territorio andaluz.

Por otra parte, los denunciante señalan que el nuevo sistema, si bien había supuesto la eliminación de largas colas ante las puertas de las estaciones de ITV, no garantizaba la suficiente agilidad en la concertación de cita, de modo que los usuarios debían esperar como mínimo diez días desde la solicitud para poder pasar la revisión.

Asimismo, denunciaban algunos fallos técnicos en la página web a la hora de seleccionar la fecha para la revisión, habiendo tenido conocimiento de que aparecían días disponibles que no resultaban tales cuando se enlazaba con ellos. Asimismo, las personas que habían acudido a la vía telefónica denunciaban que el número 902 solía estar colapsado, obligándoles a reiteradas llamadas con el consiguiente gasto.

Finalmente, muchas quejas se referían a que el retraso en la concertación de cita había supuesto en algunos casos la caducidad de la tarjeta de ITV, sin que ni el servicio de cita, ni la Consejería de Innovación faciliten un documento que acredite al menos la presentación de solicitud para inspección técnica en plazo.

Ante el elevado número de quejas recibidas, esta Institución consideró conveniente iniciar una actuación de oficio para comprobar su veracidad, que se concretó en la **queja 08/265** y en la que se solicitó informe a la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.

En el informe evacuado por dicha Dirección General se daba cumplida respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por los ciudadanos en sus quejas, explicando las razones por las que se habían originado las deficiencias en la gestión del sistema de cita previa y exponiendo las medidas adoptadas para solventar dichas deficiencias. Unas medidas, entre las que merece destacar el ambicioso plan de apertura de nuevas ITV y la reforma de las ya existentes para dar así respuesta a la demanda en plazos razonables.

A la vista de la respuesta recibida y tomando en consideración la drástica reducción en el número de denuncias recibidas, entendimos que el problema denunciado

se encontraba en vías de solución, por lo que procedimos al archivo del expediente de queja.

Motivos muy diferentes son los que nos han llevado a iniciar de oficio la **queja 08/5392**, en la que nos dirigimos a los Ayuntamientos de las capitales de provincia en relación con la verificación del cumplimiento de las obligaciones fiscales que, por aplicación del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de Marzo, pudieran corresponder a las operadoras de telefonía móvil por la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local.

Lo anterior, toda vez que la citada Disposición con rango de Ley establece en su art. 24 la forma de calcular el importe de las tasas citadas, incluyendo el art. 24.1.c) una salvedad con respecto al régimen especial de cuantificación de la tasa (por la utilización privativa o aprovechamiento especial constituido en suelo, subsuelo o vuelo de las vías públicas municipales) a los servicios de “*telefonía móvil*”.

Tal regulación es objeto de controversia tanto a nivel doctrinal, como jurisprudencial; así como entre los supuestos sujetos obligados tributarios al pago de la tasa (los operadores de telefonía móvil) y los supuestos destinatarios de la tasa: los Ayuntamientos.

Al respecto cabe resaltar que, en la práctica, la exclusión de la telefonía móvil del método especial de cálculo de la tasa a que nos referimos, ha podido venir dejando exentos o, cuando menos beneficiando posiblemente en el cálculo de su importe, a los operadores de telefonía móvil al momento de que tributen por el aprovechamiento del dominio público local.

Como quiera que al término de este Informe Anual no teníamos disponible la información interesada, en el próximo daremos cuenta del resultado de nuestras actuaciones.

2. 7. TIC y colectivos sociales.

Un colectivo en el que las nuevas tecnologías está teniendo un protagonismo singular en la formación de su personalidad es el de los menores. La verdadera dimensión de este impacto pasa, en gran medida, desapercibida para una sociedad regida por personas adultas que, en un porcentaje muy significativo, carecen de la formación y la información necesaria para acceder y utilizar correctamente esas nuevas herramientas del conocimiento y de la información que tan presentes están en el mundo de sus hijos e hijas.

La especial preocupación de esta Institución por los problemas que afectan a niños, niñas y adolescentes, nos llevó en el año 2005 a realizar un estudio en profundidad sobre los riesgos en el uso de las nuevas tecnologías por nuestros menores, y a su vez sobre cuáles deberían ser las actitudes o respuestas de las distintas Administraciones públicas, bien para prevenir dichos problemas, o bien para minorizar o erradicar sus consecuencias.

Pues bien, las quejas que desde entonces vienen llegando a la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor de Andalucía, han venido a evidenciar que muchos de los problemas y riesgos que vaticinábamos están siendo una

realidad. Así, el número de reclamaciones relacionadas con esta problemática ha experimentado un importante incremento tanto cualitativo como cuantitativo en los últimos años, del mismo modo que se han visto incrementadas las consultas y peticiones realizadas por la ciudadanía a través del servicio del “Teléfono del Menor”, que tiene operativo esta Institución.

En el año 2008 hemos continuado recibiendo quejas y denuncias acerca de los riesgos que un uso indebido de las TIC puede suponer para niños, niñas y jóvenes, y la falta de unos adecuados instrumentos jurídicos para prevenir, paliar o erradicar estas malas prácticas.

Una de las cuestiones que más incidencia ha tenido a lo largo del ejercicio está relacionada con la asistencia de las personas menores a las ciber salas. Cada vez es mayor el número de menores que acuden a estos establecimientos para realizar juegos on-line o para acceder a Internet, dándose la circunstancia de que muchos de estos espacios -a los que se accede sin ningún tipo de restricciones-, carecen de instalación de software de filtrado y el personal que allí presta servicios no siempre tiene la capacidad necesaria para orientar convenientemente a las personas usuarias, menores de edad, sobre el uso correcto de Internet y las TIC.

En Andalucía, existe una norma, el Decreto 25/2007, de 6 de Febrero, donde se contienen una serie de medidas para el fomento, la prevención de riesgos y la seguridad en el uso de Internet y las TIC por parte de las personas menores de edad, que viene a señalar el camino a seguir por las distintas Administraciones para conseguir que las enormes virtualidades que presentan las nuevas tecnologías para el desarrollo de menores sean reales y efectivas y no se vean disminuidas por los peligros y los riesgos que se derivan de un uso inadecuado de estas herramientas tecnológicas, que pueden dejarles inermes frente a los contenidos ilícitos y peligrosos que existen en el nuevo universo virtual creado por Internet.

Sin embargo, la aplicación práctica de esta norma está comenzando a generar problemas y dificultades, en especial, por lo que se refiere a la capacidad de la Administración para sancionar a aquellos establecimientos denominados ciber salas, que no cumplen con las obligaciones impuestas por la misma tendentes a proteger a las personas menores de un uso inadecuado de las TIC.

Un desarrollo pormenorizado de esta problemática, así como los criterios y la posición de esta Institución al respecto, quedan recogidos más extensamente en la Sección Tercera de este Informe, dedicada a las personas menores de edad.

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 es objeto de valoración y análisis en la Sección Segunda del presente Informe.

Esperamos, dado el carácter transversal al que al principio de estas páginas aludíamos, que para las TIC y su repercusión a fin de proteger y disfrutar de los derechos constitucionales y las previsiones estatutarias de los arts. 10.3, aptdos. 10º, 11º; 34 y 37.1, aptdo. 15º, posibiliten en fechas próximas la plena incorporación, liderada por el sector público, de la ciudadanía andaluza a la Sociedad de la Información.

Con este capítulo que hemos incluido en el presente Informe Anual, iniciamos unos primeros pasos de seguimiento con ese objetivo de tutela de los derechos constitucionales y estatutarios para que, en el marco de esa sociedad, de la que en gran medida ya formamos parte, no sean vulnerados.

SECCIÓN CUARTA:

DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En esta materia se han remitido veintidós quejas a otros Comisionados.

En las **queja 08/4920, queja 08/4923, queja 08/4925, queja 08/4929, queja 08/4931, queja 08/4933, queja 08/4935, queja 08/4938, queja 08/4939 y queja 08/4943** los interesados nos exponían su disconformidad con la retransmisión en las emisoras de Televisión Española de las corridas de toro y por tanto, el pago de los derechos por su emisión. Se trataba de quejas que fueron remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales ya que versaban sobre el Ente Público de RTVE. No obstante efectuamos también comunicación al Consejo Audiovisual de Andalucía, dándole cuenta del contenido de las mismas en lo que pudiera afectar a las emisiones realizadas por Canal Sur, dependiente de la RTVA.

En las **queja 08/1815, queja 08/3765, queja 08/4408 y queja 08/5416**, los interesados nos exponían que les había sido denegado el “Abono Social” del consumo de teléfono por Telefónica, pues ésta empezó a considerar como límite para tener derecho a éste que las pensiones fueran inferior al IPREM, fijado por el Gobierno (en el año 2008, la cuantía del IPREM se fijó en 516,90 euros mensuales en el BOE nº 17 de 19 de Enero de 2008). Por tanto, si la cuantía mensual de las pensiones rebasaba esta cantidad, Telefónica les negaba el derecho y pasaba a cobrarles entre 18 y 20 euros mensuales por el uso del teléfono. Las quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales. Éste, posteriormente, nos comunicó que había solicitado información tanto a la Compañía Telefónica como a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

3. SECCIÓN TERCERA: DE LOS MENORES

11. MENORES Y TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN

El artículo 6 de la Ley 1/1998, de los derechos y la atención al Menor en Andalucía establece la obligación de la Junta de Andalucía de proteger el honor, la intimidad y la propia imagen de los menores frente a las intromisiones ilegítimas y, en particular, las que pudieran producirse a través de los medios de comunicación social y sistemas informáticos de uso general o cualesquiera otros derivados de la aplicación de nuevas tecnologías.

De las quejas tramitadas en este apartado consideramos conveniente destacar la **queja 07/5266** promovida a instancias de una persona que venía a denunciar determinados incumplimientos del Decreto 25/2007, de 6 de Febrero, por el que se establecen medidas para el fomento, la prevención de riesgos y la seguridad en el uso de internet y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de personas menores de edad.

La ciudadana en cuestión denunciaba que en los cibercafés a los que solía acudir su hija, en Fuengirola (Málaga) no se encontraban instalados filtros de contenidos. Tampoco se solicitaba ninguna identificación a los menores usuarios de los mismos, ni la persona responsable del establecimiento tenía conocimientos del idioma español.

Tras un estudio detenido de la cuestión, estimamos conveniente dar traslado de dicho escrito de denuncia a la Delegación Provincial de Igualdad y Bienestar Social de Málaga, y ello a los efectos previstos en el artículo 20 del Decreto al que venimos aludiendo, relativo a infracciones y sanciones, que determina que el incumplimiento de las obligaciones previstas en el Decreto habrán de ser sancionadas de conformidad con lo establecido en el Título IV de la Ley 1/1998, de 20 de Abril, de los Derechos y la Atención al Menor.

En la respuesta que recibimos de dicha Delegación Provincial se aludía al traslado de la denuncia a la Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, todo ello por considerar que ese organismo era el competente en la materia.

Tras tener noticia de dicho traslado, solicitamos de dicha Dirección General que nos comunicase el resultado de las averiguaciones que pudieran realizar al respecto, y de las consecuentes actuaciones que se pudieran desarrollar para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa.

En respuesta a nuestro requerimiento recibimos la siguiente información:

“... En relación a la queja ... por el establecimiento “XI” en la localidad de Fuengirola, esta Dirección General entiende que no es esta Consejería la competente para incoar, instruir y resolver el expediente sancionador.

La Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, es la encargada de difundir y facilitar el uso seguro de las TIC por parte de las personas menores de edad, y dentro de estas medidas se puso de forma gratuita a disposición de todos los residentes andaluces una herramienta de filtro de contenidos, con instrumentos de control de tiempo de utilización y servicios, configurable por perfiles, disponible en la siguiente url: <http://andaluciajunta.es/aj-cabenl-.html?url=http://andaluciajunta.es/filtrodecontenidos/>

De acuerdo con la Ley 1/1998, de 20 de Abril, de los Derechos y la Atención al menor, serían las Corporaciones Locales las competentes en materia sancionadora, dado que su artículo 18 establece: “Las Corporaciones Locales de Andalucía son competentes para el desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, así como para la detección de menores en situación de desprotección y la intervención en los casos que requieran actuaciones en el propio medio. Igualmente, son competentes para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en las situaciones de riesgo”.

Otra argumentación para avalar a las Corporaciones Locales como competentes en la materia, es el hecho de ser la Administración Local la que, dentro de sus competencias, autoriza la apertura de locales para su funcionamiento mediante la concesión de las pertinentes licencias de apertura, y por lo tanto de ajustarse la actividad a la legalidad vigente.

Por ello, esta Consejería va a iniciar una campaña informativa dirigida a los municipios andaluces de difusión del mencionado Decreto para su más eficaz aplicación y cumplimiento ...”

A la vista de la queja formulada, del informe recibido y tras consultar la normativa de aplicación, estimamos conveniente efectuar las siguientes consideraciones.

La primera cuestión que queremos traer a colación es la relativa a la Administración competente para la supervisión y control del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto sobre el acceso de menores a ciber-salas, que según lo manifestado en el informe remitido por esa Dirección General correspondería a las Corporaciones Locales, y ello en tanto que dicha Administración es la competente para otorgar la correspondiente licencia de apertura y que la Ley 1/1998 de los Derechos y la Atención al Menor le atribuye competencias de detección e intervención en situaciones de riesgo de menores.

Sobre esta cuestión albergamos serias dudas sobre la capacidad real de las Corporaciones Locales para hacer cumplir las disposiciones del Decreto, no tanto en grandes núcleos de población como en localidades de menor tamaño pero tan afectadas como las primeras por la proliferación de ciber-salas a las que suelen acceder menores de edad, en muchos casos sin las mínimas condiciones de seguridad.

Y decimos esto en tanto que es sabido la amplia carga de atribuciones que incumbe a la Administración Local, con servicios en muchos casos saturados y con una limitación financiera evidente por tratarse de una Administración con menor autonomía y capacidad financiera.

Nos tememos que por mucha que sea la bondad de lo establecido en el Decreto en muchos de los casos sus previsiones quedarían en papel mojado ante la carencia por parte del Ayuntamiento respectivo de personal especializado con capacidad para comprobar la instalación y eficacia del software de filtrado y control que tendrían que tener instalados los diferentes aparatos y demás hardware. Además de esta habilidad, el citado personal habría de supervisar la capacidad de la persona encargada del local para orientar convenientemente a las personas usuarias, menores de edad, sobre el uso correcto de internet y las TIC.

En esta Institución apreciamos cierta debilidad en la argumentación de esa Dirección General sobre la incumbencia de las Corporaciones Locales en las tareas de control citadas, al efectuarse una interpretación muy amplia de las competencias asignadas en virtud de la Ley del Menor, enfocadas más bien a la intervención de los servicios sociales comunitarios en situaciones de riesgo y no tanto, en tareas tan especializadas de control de herramientas de supervisión de software. Nuestra visión del asunto es proclive a que las Corporaciones Locales se comprometan en la exigencia de tales requisitos al momento de otorgar la licencia de apertura de la ciber-sala pero no creemos que su actuación pudiera ir más allá, y exigir a dicha Administración también la comprobación efectiva de la instalación del software en los ordenadores y su correcto funcionamiento.

Para ello, creemos más oportuno el que se exigiese a la persona o entidad responsable del local la aportación de un informe de adecuación a la normativa emitido por una empresa o entidad previamente habilitada para ello, informe que habría de ser actualizado con una cadencia definida que permitiera tener ciertas garantías de la aplicación de la normativa, ello sin perjuicio de que se pudiera intervenir a resultas de denuncias de particulares.

Otra de las cuestiones que estimamos conveniente analizar es la referida al régimen sancionador establecido en el Capítulo V del Decreto 25/2007, que en su artículo 20 se remite a lo establecido en el Título VI de la Ley 1/1998, de los Derechos y la Atención al Menor.

Esto es, el Decreto 25/2007 viene a establecer un cuadro de infracciones muy genérico, que se limita a establecer infracciones con la categoría de leve, grave o muy grave, y el cual se remite en bloque en cuanto a sanciones y procedimiento a la Ley 1/1998 citada.

Sobre esta cuestión debemos traer a colación tres principios aplicables al derecho administrativo sancionador, cuales son los de legalidad, tipicidad y competencia: Dichos principios generales derivan del derecho penal y son aplicables a la facultad sancionadora de la Administración en la medida en que son coincidentes con los contenidos en el artículo 24 de la Constitución. Principios éstos que se aplican a todo el ius puniendi del Estado. Los principios de legalidad y tipicidad derivan del artículo 25.1 de la Constitución según el cual nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento.

He aquí la necesidad de una legislación (ley) reguladora de tales infracciones administrativas, tipificando las conductas sancionables. A pesar de esta aparente limitación y conforme a la doctrina legal más avanzada en la materia hemos de concluir

que la reserva legal no excluye la intervención reglamentaria imprescindible en este ámbito, dada la inviabilidad real de la reserva absoluta. Por ello, la colaboración reglamentaria no es una excepción a la reserva de Ley, sino una modalidad de su ejercicio, por lo que lo verdaderamente importante es determinar el alcance de la intervención del reglamento.

De este modo el profesor Alejandro Nieto, en su obra “derecho administrativo sancionador”, tras analizar el «sentido moderno» de la reserva legal y realizar un exhaustivo estudio de las Leyes en blanco, traza una clara y convincente distinción entre la habilitación y la remisión, las dos figuras a través de las cuales se produce la llamada a la colaboración reglamentaria en materia sancionadora.

En el presente caso parece que nos encontramos ante una remisión, pero a la inversa, en la cual un reglamento parece referenciarse a una Ley (La Ley 1/1998) para obtener la legitimidad necesaria.

Aún admitiendo no sin ciertas reservas esta remisión en bloque de una norma a otra, lo que no parece muy acertada a continuación es la interpretación que efectúa esa Dirección General sobre la Autoridad competente para instruir y resolver el expediente sancionador.

Si nos centramos en el tenor literal del Título V (régimen sancionador) del Decreto habremos de aplicar por completo lo dispuesto en el Título IV (De las Infracciones y Sanciones) de la Ley 1/1998, en cuanto a cuantía de las sanciones, procedimiento y autoridad competente, toda vez que en el Decreto no se hace ninguna referencia al respecto.

Nos encontramos pues con una tipificación de las conductas y con una remisión a las correlativas sanciones y procedimiento para sancionar, pero sigue sin dejar claro uno de los puntos clave de la cuestión: la autoridad administrativa competente para la instrucción de procedimiento sancionador, resolución del mismo e imposición de las correspondientes sanciones.

Y decimos que no queda claro en tanto que dos Departamentos del Gobierno Autonómico que han intervenido en la elaboración del Decreto (Consejería de Innovación y de Igualdad y Bienestar Social) se han inhibido en el expediente que venimos analizando respecto de sus posibles competencias de control y sanción de tales conductas, que a todas luces contravienen lo dispuesto en el Decreto.

La solución que propone la Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos es la de derivar tal facultad sancionadora a las Corporaciones Locales, y ello so pretexto de las competencias para la autorización de licencias de apertura o la relativa a la intervención en situaciones de riesgo de menores, todo ello, como hemos indicado con anterioridad, en una interpretación muy forzada de la normativa alusiva a tales competencias.

Y viene al caso que en estos momentos aludamos a lo establecido en el artículo 16 del Decreto que venimos analizando, en el cual se dice textualmente lo siguiente:

«Artículo 16. Instrumentos de información y denuncia.

La Consejería competente en materia de TIC establecerá un sistema de información y orientación sobre el uso de Internet y las TIC por personas menores de edad.

Asimismo, creará un servicio de recepción de denuncias o reclamaciones ante la localización en la red de contenidos ilícitos, fraudulentos o perniciosos para las personas menores de edad. De acuerdo con lo previsto en el artículo 6 y en el apartado 5 del artículo 18, ambos de la Ley 1/1998, de 20 de Abril, se pondrá en conocimiento de las autoridades correspondientes los hechos denunciados.»

Este artículo viene a añadir aún más confusión a la cuestión que venimos analizando pues resulta evidente la pretensión del gobierno autonómico de que la Consejería competente en materia de TIC establezca un servicio de recepción de denuncias o reclamaciones, con la aparente finalidad de encauzarlas a la autoridad competente, siendo así que en muchos de los apartados relatados en el Decreto la autoridad competente sería la misma Consejería receptora de las denuncias.

Una vez efectuadas estas consideraciones, hemos elevado a la Dirección General de Infraestructuras y Servicios Tecnológicos la siguiente **Recomendación** de la cual nos encontramos -al momento de redactar este informe- pendientes de respuesta:

“Que se promueva una modificación de la normativa sobre prevención y seguridad en el uso de internet y las TIC, de forma tal que se clarifiquen las competencias de las respectivas Administraciones en la materia, en especial en lo relativo a tareas de inspección y control de lo dispuesto en la normativa, así como en lo referente al ejercicio de la potestad sancionadora.

A tales efectos consideramos conveniente la introducción en la normativa de un sistema de control mediante la emisión de certificados de conformidad a los requisitos reglamentarios emitidos por personas o entidades habilitadas por la Administración”.