

Jornada de CECU
LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TELECOMUNICACIONES

La regulación debe impulsar la competencia real y posibilitar la inversión en redes de alta capacidad

Los derechos de los usuarios deben formar parte de la regulación y los consumidores deben vigilar el mercado, evaluando, entre otros, los datos oficiales

En la jornada organizada por CECU ayer sobre “Los derechos de los usuarios de las Telecomunicaciones” los ponentes abordaron el tema central desde la perspectiva de un mayor consumo de la banda ancha debido al incremento del número de usuarios y servicios y la demanda de contenidos y aplicaciones digitales.

Además, el mercado de las telecomunicaciones se está rediseñando en un doble sentido: la proliferación de ofertas convergentes y la concentración de operadores para dar respuesta a este nuevo escenario.

Esta situación, según Adolfo Varela, ponente de la jornada y ex miembro del Consejo Asesor de Telecomunicaciones, “responde a la necesidad de una mayor capacidad en las conexiones de banda ancha por lo que los operadores van a tener que crear **redes de alta capacidad que satisfagan estas futuras necesidades de la Sociedad de la Información**”. Para ello, “es imprescindible que los operadores dispongan de un **marco normativo** que les posibilite recuperar las inversiones necesarias para la construcción de dichas redes”. En consecuencia, “es necesaria una **regulación simétrica que impulse la competencia real**, en la que las empresas afronten los riesgos de invertir y se enfrenten a las mismas obligaciones y derechos”, concluyó Varela.

Los datos que ofreció el ponente corroboran la necesidad de las redes de alta capacidad: entre 2000 y 2014 el número de internautas ha pasado de 250 millones en todo el mundo a 3.000 millones, mientras que los dispositivos móviles alcanzaron los 7.000 millones. Otros datos abundaron en la misma dirección: los vídeos en alta definición consumen 10 veces más banda ancha que los tradicionales y la televisión por internet (IPTV) alcanzará los 105 millones de suscriptores. En la actualidad, *YouTube* atrae a mil millones de usuarios al mes. Finalmente, entre 2012 y 2014 el número de usuarios en España de 10 o más años que han utilizado alguna vez internet ha crecido un 11%, llegando a los 31,2 millones de personas.

En este sentido, se concluyó que la competencia real es aquella que se enfoca hacia la demanda, es decir, la que hace de **los usuarios el centro de atención**, por lo que es imprescindible que el **marco normativo incorpore los derechos de los mismos, equilibrando su posición en el mercado**.



Además, un modelo más competitivo, más volcado hacia los usuarios y con una regulación que incorpore sus derechos, como el que se propuso en la jornada, necesita una mayor vigilancia del mercado, mediante la evaluación de indicadores propios u oficiales, la difusión de estas evaluaciones y la estimación de la evaluación futura.

Así, los datos oficiales de **banda ancha fija** ofrecen información relevante. Por ejemplo, que en la velocidad de descarga real respecto a la ofertada en las velocidades desde 100 Mbps, *Euskaltel* no logra ni el 80% y *R* se queda en el 90%, frente a *Movistar*, que roza el 99%, u *Ono* y *Telecable*, que llegan al 97%.

También revelan información de interés los datos de descarga en **banda ancha móvil**. En las velocidades de 7,2 Mbps, *Movistar* registra un 99%, *Vodafone* el 66% y *Orange* el 95%. Mientras, en los 10,8 Mbps, *Vodafone*, único operador ofertante, logra un 79% de caudal de descarga. En los 21 Mbps, *Vodafone* se queda en el 56% y *Yoigo* consigue el 27%. Finalmente, en los 42 Mbps, *Vodafone* y *Movistar* alcanzan el 42% y *Orange* el 34%.

Por otra parte, los datos oficiales de la **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**, evidencian que el volumen de reclamaciones de todos los operadores multiplica entre 3 y 5 veces las que se presentan contra *Movistar*. *Vodafone* multiplica por 3 las reclamaciones de *Yoigo* en telefonía móvil y *Orange* las duplica. En internet fijo los operadores registran entre 5 (*Jazztel*) y 15 (*Ono*) veces más reclamaciones que *Movistar*. Por último, en internet móvil, el porcentaje de reclamaciones oscila entre las 2 (*Orange*) y las 3 veces (*Vodafone*), el porcentaje de *Yoigo*, sin llegar en ningún caso al 1%.

Según los datos de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), que recogen las estadísticas de consultas y reclamaciones de las asociaciones de consumidores, las referidas a telecomunicaciones cayeron en 2013 un 36% hasta situarse en 171.000, muy por detrás de las 337.000 que registraron los servicios financieros, que se incrementaron en el 32% respecto al ejercicio anterior.

Al hilo de estas cifras, en la jornada se expusieron y debatieron por las organizaciones de consumidores asistentes, algunos **asuntos de interés y actualidad**: la necesidad de un nuevo planteamiento en la regulación de los Servicios de Tarificación Adicional basados en el envío de mensajes de telefonía móvil (SMS Premium), tras la reciente sentencia del Tribunal Supremo; la mejora de la información precontractual, especialmente en las contrataciones telefónicas; las inscripciones indebidas en los ficheros de impagados y la solución a los principales problemas sobre los que reclaman los usuarios: facturación, portabilidad y baja en el servicio.

En relación con los mecanismos de **defensa de los derechos**, CECU señaló que debe fomentarse el arbitraje en el sector de las telecomunicaciones, a través de adhesiones plenas y



no condicionadas o limitadas y, junto a este sistema de resolución extrajudicial de conflictos, deben establecerse mecanismos de mediación que mejoren el tiempo de respuesta a las reclamaciones de los usuarios y la calidad de las mismas. En este mismo sentido, se expuso la necesidad de una Ley de Servicios de Atención al Cliente que mejore y equilibre la posición de los consumidores en la gestión de sus reclamaciones.

Finalmente, Narcís Cardona, catedrático de Comunicaciones de la Universidad Politécnica de Valencia, incidió en cinco retos de futuro que se presentan en el mundo de las telecomunicaciones y en los que los consumidores serán parte importante: el pago a través del móvil, el teléfono como traductor universal de idiomas, la utilización de los drones en la telefonía, la venta de móviles modulares que puedan comprarse por piezas y la inclusión de las comunicaciones en la conducción de vehículos. Asimismo, recordó dos importantes precauciones que habrá que observar en un futuro próximo: la recopilación y utilización de datos personales de los usuarios y la seguridad de los terminales y sus aplicaciones.

Área de Comunicación CECU

Síguenos  [@CECUconsumo](https://twitter.com/CECUconsumo)

N
O
T
A

D
E

P
R
E
N
S
A

