

Asturianos y andaluces defienden sus derechos como usuarios de las TIC

LA PROCURADORA GENERAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS HA EDITADO LA GUÍA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN, MANUAL DE CARÁCTER GRATUITO QUE PRETENDE ORIENTAR A LOS CIUDADANOS A TRAVÉS DEL COMPENDIO DE DERECHOS QUE, CON CARÁCTER GENERAL, LES ASISTEN EN LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC, OFRECIENDO UNA “SUCINTA” RELACIÓN DE LAS NORMAS RELEVANTES EN ESTE ÁMBITO, ASÍ COMO UN CONJUNTO DE DIRECCIONES QUE PUEDEN SER DE UTILIDAD PARA LOS USUARIOS Y ABONADOS DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TIC.

El Defensor del Pueblo Andaluz, que ha lanzado ya una segunda edición actualizada de esta guía, ha sido la institución que ha impulsado originalmente la elaboración del manual, realizado en colaboración con el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta, así con la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Cedidos los derechos de utilización del manual a la Procuradora General del Principado de Asturias, este organismo ha realizado una primera edición de la Guía de los Derechos de los Usuarios de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación con una tirada de 3.000 ejemplares. Una versión en pdf del manual podrá encontrarse también en la página web de la Procuradora General del Principado: www.procuradorageneral.es

En esta guía se abordan diferentes apartados de la Ley General de Telecomunicaciones; del Reglamento



sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios; de la Ley de Servicios de la Sociedad e la Información y el Comercio Electrónico; y de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. A su vez, se incluyen referencias a la denominada Infraestructura Común de Telecomunicaciones (ICT) y a la TDT.

De este modo los ciudadanos conocerán con más detalle derechos como los no comprendidos en el concepto de servicio universal (contratación, transparencia en las relaciones entre operadores y usuarios de las TIC, facturación, desconexión, cambio de operador, interrupciones y suspensiones del servicio), o los derechos relacionados con la prestación de servicio de los operadores móviles virtuales, entre otros.

El manual ofrece también las pautas a seguir en los procedimientos de reclamación de los correspondientes derechos como usuarios de las TIC, bien ante el departamento de atención al cliente del operador, o ante el Sistema Arbitral de Consumo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones para la Sociedad de la Información (SETSI), o la Comisión de Supervisión de Servicios de Traficación Adicional. ■