

RESPUESTA A LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE UNA INTERNET ABIERTA Y LA NEUTRALIDAD DE RED

1) ANTECEDENTES

A) EL PRINCIPIO DE EXTREMO A EXTREMO

La estructura de Internet sigue el principio de extremo a extremo.

Los datos que circulan por Internet se codifican a través de una pila de protocolos para convertir la información de un usuario en señales eléctricas que puedan transmitirse a través de un cable (la conexión física a la Red)

Una vez alcanzado el usuario al otro extremo de la comunicación, se produce la conversión inversa a través de la pila de protocolos para convertir la señal eléctrica que le llega en información que pueda ser procesada por el ordenador, o cualquier otro dispositivo electrónico de comunicaciones que se considere, en ese extremo de la red.

La misión de los diferentes ISPs entre el origen y el destino de la comunicación es poner en contacto ambos extremos, mediante el enrutado apropiado de los datos entre ellos.

Por tanto, la inteligencia no está en la red (que sólo se ocupa de transmitir las señales eléctricas desde su origen a su destino sin discriminar lo que representan) sino en los extremos que se conectan a la misma. Esto es así incluso en la "Cloud Computing", donde erróneamente se dice que la inteligencia "ya sí está en la red" cuando lo que ocurre es lo mismo anterior pero en puntos diferentes que se conectan a ella.

B) IMPARCIALIDAD DE LAS COMUNICACIONES

El término "Neutralidad de Red" es algo relativamente nuevo que ha surgido en Internet últimamente; sin embargo, la idea de una neutralidad en las comunicaciones es algo mucho más antiguo, que procede del siglo XIX y la creación de la red telegráfica estadounidense entre la Costa Este y la Costa Oeste. Según la ley que regulaba estas comunicaciones (1860):

"los mensajes recibidos por cualquier individuo, empresa o corporación, o por cualquier otra línea telegráfica que se conecte con la presente línea en cualquiera de sus terminaciones, se transmitirá con absoluta imparcialidad en el orden de llegada (de recepción), con la excepción de los despachos del Gobierno que tendrán prioridad"

Este planteamiento de no tener la posibilidad de pagar para poder tener prioridad es lo que ha garantizado el auge de las comunicaciones en nuestra sociedad, desde el telégrafo, y hasta la era de Internet. Sin esa condición, es impensable que el mundo se hubiera conectado hasta el punto en que se encuentra hoy día.

La Neutralidad de la Red significa que esas señales eléctricas deben procesarse en orden, a medida que van llegando a los diferentes ISPs implicados en la comunicación, sin que nada ni nadie pueda alterar ese orden.

2) LA SITUACIÓN ACTUAL

A) LA TARIFA PLANA Y LA NEUTRALIDAD DE RED

Hace 10 años, en España no existía la tarifa plana. Desde el punto de vista del usuario, eso significaba que muy pocos podían permitirse el lujo de conectarse a Internet antes de las diez de la noche, hora en la que comenzaba la tarifa reducida. En ese momento todo el mundo se conectaba simultáneamente, y paralelamente se reducía la velocidad de conexión debido a la evidente saturación de las líneas. Cuando acababa el horario de tarifa reducida se producía la desconexión masiva de los usuarios de nuevo, y así todos los días.

Diversas movilizaciones ciudadanas con campañas como "seguimos mirando el reloj" lograron que el operador dominante español (único además en aquel momento) cediera a la creación de una tarifa plana, es decir, una tarifa de datos que no dependía de la hora de la conexión ni del volumen de información transmitido.

Esta tarifa plana fue una conquista social que permitió que miles de personas más pudieran permitirse el acceso a Internet y por tanto, el acceso a la Sociedad del Conocimiento y la Información. Pero no fue sólo una conquista social, también representó una inyección económica de una enorme magnitud para las arcas del operador dominante que vio crecer de forma espectacular su base de clientes, y por ende sus ingresos. Por tanto, la tarifa plana es algo que ha beneficiado tanto a los operadores como a sus clientes. ¿Se imagina alguno de ustedes, estimados Comisarios, que volviéramos a esa situación en 2010? ¿Se imaginan que la gente, desde mañana mismo, sólo pudiera conectarse a Internet en momentos muy concretos del día o la noche y se les obligara (al no poder pagarlo) a estar desconectados el resto del día? ¿Alguien puede imaginarse ahora un mundo que no esté conectado a Internet las 24 horas del día?

Pues bien, en estos momentos, la tarifa plana se está poniendo en entredicho en España; que no existe tarifa plana en telefonía móvil es un hecho, luego la tarifa plana que se pretende eliminar es la única que existe, es decir, la tarifa plana de líneas fijas. Y poner en entredicho la tarifa plana es poner en entredicho la propia Neutralidad de la Red.

Los operadores están cobrando en función del tráfico en redes móviles. Si sólo navegas por Internet y sin sobrepasar determinado límite de datos, no hay problemas. Pero ese límite se alcanza muy rápidamente en caso de usar VoIP o Tethering, en cuyo caso el operador te cambia a la tarifa premium automáticamente (algunos otros ISPs incluso prohíben el uso de VoIP y/o Tethering en sus redes móviles) Así, sin saber cuánto van a pagar al mes y temiendo una factura descomunal al mes próximo, los usuarios evitan usar estos servicios. Por tanto, atacar la tarifa plana de las comunicaciones electrónicas implica también atacar la Neutralidad de Red, ya que los usuarios no pueden acceder a aplicaciones y/o servicios de su elección perfectamente legales.

B) LA FALSA “ESCASEZ DE RECURSOS” EN LAS REDES MÓVILES

Otro de los argumentos que se pretenden usar falazmente para eliminar la tarifa plana es que se está provocando "congestión de la red" móvil y que esa situación no se puede mantener. Por una parte los ISPs dicen que no se puede hacer uso intensivo de la Internet móvil; sin embargo y al mismo tiempo, esos ISPs están ofreciendo planes de precios para descargas masivas de música y vídeo gestionadas por ellos mismos. Por tanto, esa pretendida escasez no existe sino que se está presentando como una excusa para que se les permita eliminar la tarifa plana sin que les hagan demasiadas preguntas, y poder así cobrar más por el mismo servicio.

La Neutralidad de la Red debe ser un principio consagrado por ley, con la única excepción de los momentos puntuales en que se produce congestión real en la red. Por ejemplo, nadie se queja a un ISP de que sus SMS de Nochevieja tarden en llegar a su destinatario porque todo el mundo entiende que es una situación excepcional en la que todo el mundo está enviando SMS simultáneamente y el servicio se colapsa en ese momento.

Sin embargo, cuando esos colapsos sean frecuentes sin razón justificada alguna, lo que deben hacer los ISPs es invertir en aumentar la capacidad de sus redes, porque está claro que esas redes se habrán quedado obsoletas.

El argumento principal que estamos viendo que se usa para defender el fin de la Neutralidad de la Red y el fin de la tarifa plana es que el modelo actual de Internet ya no es sostenible. Al parecer las grandes telecos no ganan el suficiente(?) dinero aún. Sin embargo, sres. Comisarios, basta que echen una ojeada a las hojas de balance de cualquier gran teleco y traten de encontrar las pérdidas de estas empresas; les resultará misión imposible.

La realidad es que estas empresas deberían reinvertir los beneficios para mejorar y ampliar las infraestructuras de telecomunicaciones, dado que son éstas la columna vertebral de la Sociedad del

Conocimiento y la Información. Sin embargo, lo que está ocurriendo en realidad es que están usando esos beneficios para comprar otras empresas.

Además, su negocio son las redes de comunicaciones y están faltando a su compromiso de mejorar las comunicaciones para entrar en negocios de contenidos que les son totalmente ajenos. Las empresas de telecomunicaciones deben dedicarse a las redes y dejar los contenidos a otras empresas

C) EL FALAZ ARGUMENTO DE “GOOGLE USA NUESTRAS REDES Y NOS TIENE QUE PAGAR POR ELLO”

También se ha puesto de manifiesto la voluntad de las operadoras de ganar más y más con cualquier excusa, por absurda que pueda parecer. La última que hemos tenido que oír es que "Google/YouTube manda su información por nuestras redes, acaparándolas y por tanto nos debe de pagar por eso", declaraciones recientemente realizadas por el presidente de Telefónica.

Declaraciones como éstas por parte del máximo responsable de un ISP son realmente vergonzosas, ya que cualquier persona normal ve la falacia a la primera. Quienes les paga a las operadoras son sus clientes. Que estos clientes decidan usar YouTube o DailyMotion o cualquier otro servicio de vídeo es cosa suya, son los servicios o aplicaciones de su elección, como podría cualquier otro. Y no es Google quien usa “sus” redes, sino los clientes del ISP usando aquello para lo que han pagado, y que deciden usar Google o cualquier otra aplicación o servicio de su elección.

Y lo que reflejan declaraciones como ésta es que la Unión Europea debe poner en su sitio de una vez por todas a las operadoras para evitar que se consumen abusos como los que se empiezan a plantear hoy día. Si la Unión Europea pretende ser la "Europa de los ciudadanos" como no se cansan de repetir, debe pasar a la acción ya y demostrarlo, protegiendo por ley tanto la Neutralidad de Red como la Tarifa Plana de Acceso y el Servicio Universal de Internet, dado que todos ellos, aunque sean conceptos diferentes, están íntimamente relacionados. Y de que se protejan, como ya ocurrió con el telégrafo en Estados Unidos, dependerá el éxito o el fracaso de la Sociedad del Conocimiento y la Información.

Por contra, permitir ataques a la Neutralidad de la Red como los que pretenden algunas operadoras tendrá como único efecto la parcelación de Internet y la venta del mismo en forma de paquetes, convirtiendo así la Red en una televisión de pago como cualquier otra, donde sólo los que tengan más recursos podrán acceder a más información, perjudicando así a los ciudadanos con menos recursos, que son precisamente los que deberían tener más ayuda, apoyo y facilidades para poderse incorporar a la Sociedad del Conocimiento y la Información.

Debemos recordar que la Declaración de Derechos Humanos establece claramente en su artículo 27 que “Toda persona tiene derecho a participar libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y sus beneficios”.

Y, sobre todo, deberíamos también recordar que este tipo de Declaraciones no deberían ser sólo un conjunto de palabras bonitas, ni ser consideradas mero papel mojado. En su lugar, deberían ser consideradas como un principio rector de las actuaciones de la U.E.

Finalmente, proteger la Neutralidad de Red significa favorecer el protagonismo de los ciudadanos. En un mundo donde cada vez más son los ciudadanos los que generan y crean contenidos (blogs, vídeos, etc) dar prioridad a contenidos de pago de grandes grupos significa retirar prioridad a los ciudadanos, asfixiando la creatividad de nuestra sociedad y evitando la creación de pequeñas empresas y el desarrollo de esos emprendedores, que son los que han contribuido al éxito de Internet y a la generación de empleo y riqueza en mayor escala.

3) EL FUTURO

(Consecuencias del fin de la Neutralidad de la Red)

En un posible escenario de priorización de servicios y aplicaciones ocurriría seguramente lo siguiente:

A) ELIMINACIÓN DE LA COMPETENCIA

Los ISPs darían prioridad a proveedores de contenido con los que han firmado acuerdos, probablemente de exclusividad. Imaginen que un ISP mantiene un acuerdo con el proveedor de contenidos A. Un emprendedor europeo crea una empresa B para competir en el mercado de contenidos. Sin embargo, como el ISP por el que tienen que pasar sus datos está priorizando los datos de A, los clientes de esta nueva empresa percibirían una calidad menor y problemas en la recepción del contenido, con lo cual acabarían optando probablemente por el proveedor A, del que perciben una mayor calidad. Por tanto, aunque en teoría se permita la existencia de otros proveedores, en la práctica la competencia del proveedor A habrá sido eliminada por completo.

B) INTERNET SE PARCELA EN PAQUETES DE APLICACIONES Y SERVICIOS.

Al usuario básico se le ofrece un paquete básico de e-mail y búsquedas (eso sí, ambos de una empresa concreta con la que su ISP ha firmado un contrato de exclusividad) Si el usuario quiere acceder a otro proveedor de e-mail y/o búsquedas, a datos de audio y/o vídeo, a videoconferencia o a VoIP se le ofrece una tarifa más elevada. Y si quiere hacer todo lo que se hace ahora por Internet, sin restricción de ninguna clase, se le ofrece la tarifa premium.

La consecuencia evidente en un país como España donde la mayor parte de la población vive con sueldos muy bajos en relación a los precios y tiene que controlar hasta el último céntimo que gasta al mes sería el abandono de Internet, como hoy día lo conocemos, de una inmensa mayoría de la población.

En consecuencia, no sólo los ISPs sino también los productores de contenido verán reducidos sus ingresos de forma drástica. En cuanto a los usuarios, volverían a la era preInternet o se conectarían de forma muy esporádica a la Red. De pronto, la Sociedad del Conocimiento y la Información se vendría abajo.

Ya que está meridianamente claro que, en España, el único objetivo de la mayoría de ISPs es ganar dinero a toda costa, sin ofrecer al mismo tiempo un buen servicio a los clientes (tenemos uno de los ADSL más caros y lentos de toda la U.E, o sea, uno de los peores) esta estrategia de vender Internet en forma de una variedad de paquetes envueltos en papel de regalo sólo tiene una manera de funcionar:

Si los ISPs cobran menos a los usuarios básicos (como argumentan) resulta evidente que los usuarios premium deberían compensar esa diferencia. Pero los usuarios premium serán unos pocos comparados con los miles que no podrán permitirse el paquete premium. Por tanto, los usuarios premium no serán suficientes para que los ISPs ganen más dinero. Así pues, la única solución a esto es que los ISP sigan cobrando a los usuarios básicos más o menos lo mismo. Incluso si les cobraran la mitad del precio medio actual, estarían ofreciendo una mínima parte de lo que tenemos ahora, así que los consumidores estarían en realidad pagando más de lo que hacen hoy día.

En resumen, el precio relativo que pagamos por el acceso a Internet será mucho más abusivo de lo que ya es, con sólo unos pocos de los servicios y aplicaciones de nuestra elección que disfrutamos en la actualidad.

C) EL FIN DE LA INNOVACIÓN

Un emprendedor crea una aplicación determinada B, que es técnicamente muy superior a otra A ya existente. Si compitieran en igualdad de circunstancias, la aplicación B ganaría de lejos. Sin embargo, un ISP está priorizando a la aplicación A por encima de cualquier otra, en virtud del acuerdo con el proveedor de la aplicación A. En consecuencia, la calidad percibida (no la real) de la aplicación B deja mucho que desear y, en consecuencia, fracasa.

Todo el conocimiento y el esfuerzo puestos en hacer avanzar y mejorar la tecnología ha quedado reducido a cero por el simple hecho de que un ISP tiene mucho interés (económico) en que nadie haga sombra a su proveedor de la aplicación A.

Todo esto no es ciencia ficción sino la consecuencia lógica de permitir a los ISPs que puedan priorizar el tráfico que atraviesa sus redes en base a criterios puramente económicos. Por no hablar de las posibles violaciones a la privacidad que podrían producirse si los ISPs decidieran ir un paso más allá a la hora de priorizar datos examinando el contenido de las comunicaciones electrónicas de los usuarios para ver si deberían darle más o menos prioridad.

Por todo esto consideramos que la Neutralidad de la Red, la Tarifa Plana de Acceso y el Servicio Universal deben ser protegidos y consagrados por ley como principios fundamentales en la Unión Europea.

Chile, uno de los países más ricos de América Latina, ya la ha protegido por ley y Barack H. Obama parece ser que también la quiere defender. ¿Será la Unión Europea la última en hacerlo, o seremos los europeos por primera vez un referente a nivel mundial de lo que debe ser Internet? ¿Prefiere la Unión Europea el modelo represivo y caduco de los gobiernos de Sarkozy y Zapatero para Internet? ¿O preferirá el modelo de progreso y desarrollo de Estonia, que la ha convertido en el país europeo más avanzado en el desarrollo de las comunicaciones electrónicas?

Ahora depende de ustedes.

RESPUESTAS AL CUESTIONARIO

Pregunta 1: ¿Hay en la actualidad un problema de neutralidad de red y de la apertura de Internet en Europa? Si es así, ilústrese con ejemplos concretos. ¿Dónde están los cuellos de botella, si hay alguno? ¿Es tal el problema que no pueda ser resuelto por el grado existente de competencia en los mercados de acceso fijos y móviles?

Sí, especialmente -pero no sólo- en redes móviles. Dado que en España los cuatro operadores mayoritarios se agrupan en un ente denominado RedTEL, la competencia no puede resolver esos problemas dado que es inexistente en la práctica.

Es ya de sobra conocido el bloqueo al que someten los operadores móviles a aplicaciones perfectamente lícitas como Skype(VoIP) o las aplicaciones P2P.

Pregunta 2: ¿Cómo podrían surgir problemas en el futuro? ¿Podrían éstos emerger en otras partes de la cadena de valor de Internet? ¿Cuáles podrían ser las causas?

Surgirán problemas permitiendo que los operadores, que sólo deben ocuparse de las infraestructuras, entren al negocio de los contenidos y servicios. Esto llevará inevitablemente a una parcelación de Internet, donde cada ISP potenciará sus servicios propios en detrimento de los de la competencia o de los que produzcan los usuarios domésticos a título individual.

Esto equivale a que las empresas de transporte y distribución se dedicaran a mantener la red de carreteras. Lógicamente, mejorarían las carreteras más importantes para su red de distribución y se olvidarían del resto. Es decir, esto sólo lleva a que prime el interés privado sobre el bien público. Y en algo tan sensible y clave para el desarrollo de Europa como es Internet, no podemos permitirnos estos riesgos.

De hecho, los usuarios particulares son sistemáticamente marginados en la banda ancha puesto que, aunque está claro que el ADSL es una tecnología asimétrica, los anchos de banda de subida son manifiestamente estrechos, impidiendo las aportaciones de los usuarios individuales a la Red y el uso por parte de pequeñas empresas de aplicaciones muy útiles como puede ser la videoconferencia; al no existir ancho de banda de subida suficiente, Internet es prácticamente unidireccional.

Pregunta 5 : Hasta qué punto se disiparán las preocupaciones sobre la Neutralidad de Red mediante la puesta a disposición de información transparente a los usuarios, que distinga por una parte los servicios gestionados y por otra, los servicios ofrecidos sobre la base de no escatimar esfuerzos?

A nuestro modo de ver, la información transparente no tiene nada que ver con la Neutralidad de Red. Si todos los ISPs de un país se ponen de acuerdo en violarla sistemáticamente, pero eso sí, informan de ello abiertamente en sus contratos, los usuarios no tendrán ninguna posibilidad de contratar con un operador que la respete y sin embargo, los operadores estarán siendo completamente transparentes en cuanto a las condiciones que ofrecen.

En cualquier caso, las preocupaciones sobre la Neutralidad de Red no se disiparán hasta que en los contratos se incluya una cláusula que obligue al ISP a tratar todo el tráfico por igual. En ese caso, dejar de hacerlo constituiría incumplimiento de contrato y debería estar además fuertemente sancionado por la U.E., no por los Estados Miembros, ya que en algunos casos podría haber relaciones más o menos estrechas entre los gobiernos y las operadoras que no “alentaran” mucho al gobierno a aplicar esas sanciones.

Por otra parte, la Neutralidad de Red en la práctica significa que el operador que concede el acceso tiene que limitarse a dar un buen servicio y no a meterse en asuntos que no son de su incumbencia.

Basta imaginar el siguiente razonamiento:

un operador decide ofrecer su servicio de voz a un precio mayor si el contenido de la llamada es de tipo profesional. Por tanto, el ISP decide cobrar menos a las comunicaciones de voz de tipo personal pero, sólo si la llamada no es demasiado larga. El ISP argumenta que las parejas de enamorados pierden mucho tiempo hablando por teléfono y saturan sus redes inútilmente así que, una vez que ese período expira, la llamada se cortará automáticamente sin posibilidad de hacer otra llamada hasta el día siguiente, o bien cargando una tarifa extra a las personas involucradas en esa conversación.

¿Puede alguno de los Comisarios responder honradamente qué les parecería una práctica como ésta?

Pues bien, esta situación que nos parece tan absurda, es exactamente lo que se plantea para Internet. Es decir, decidir de manera unilateral si el contenido o el volumen de la comunicación es más o menos importante y cobrar más o menos por ello, en base a sus propios criterios.

Los operadores deben limitarse a proporcionar el ancho de banda, porque lo que decidan hacer los usuarios con ese ancho de banda dentro de la legalidad, no es asunto del ISP.

Pregunta 6: Deberían los principios que gobiernan la gestión de tráfico ser los mismos en redes fijas y en móviles?

Pensamos que esto es fácil de contestar con otra pregunta ¿Es Internet diferente si accedo a ella desde mi red fija de casa o el trabajo que si accedo desde mi conexión móvil? Está claro que no, luego los principios deben ser los mismos en ambos casos. Y esos principios deben ser los de no discriminación de los recursos a que se quieren acceder en Internet y los de una gestión sólo en casos esporádicos en que realmente llegue a producirse algún tipo de congestión puntual, no recurrente.

Además, desde el punto de vista del usuario la frontera entre el uso de redes fijas y móviles es cada vez más borrosa, tanto desde un punto de vista personal como profesional. Los usuarios quieren hacer en móvil lo mismo que hacen en redes fijas, y esto ocurre cada vez más. ¿Para qué queremos conectividad en un dispositivo móvil si luego no se puede utilizar en la práctica?

Pregunta 7 : Qué otras formas de priorización están teniendo lugar? Tratan también los proveedores de contenidos y aplicaciones de priorizar sus servicios? Si es así, cómo – y cómo afecta esta priorización a otros actores de la cadena de valor?

En España, un ISP ofrece servicios de IPTV sobre la misma línea de ADSL. Sobre la línea que

suele ser de un mínimo de 10Mbps, la IPTV se reserva entre 4Mbps y 6Mbps para funcionar sin interrupciones y el resto queda para el acceso a Internet habitual.

Pues bien, conocemos el caso de un usuario que llamó a su ISP porque no le funcionaba el acceso a Internet. Poco después de informar al servicio técnico de la incidencia (alrededor de una hora después) el servicio de IPTV quedó restablecido, pero sin embargo el acceso a Internet no lo hizo hasta el día siguiente. Dado que ambos servicios funcionan sobre la misma línea, la única posibilidad es que ese ISP estaba priorizando su servicio estrella de IPTV sobre el resto del acceso.

Es decir, que todo parece indicar que esa priorización de los contenidos de algunos operadores ya está teniendo lugar en Europa. Y es importante destacar que, por supuesto, el soporte técnico del ISP ni siquiera preguntó a este usuario si para él era más importante poder acceder en ese momento a Internet o ver su televisión. Sólo hay que pensar que el usuario en cuestión fuera un teletrabajador para darse cuenta de la gravedad de estos comportamientos.

Pregunta 8 : En el caso de los servicios gestionados, ¿ deberían la mismas condiciones y parámetros de calidad de servicio estar disponibles para todos los proveedores de servicio online/contenidos/aplicaciones que se encuentren en la misma situación?

¿Pueden los acuerdos exclusivos entre los operadores de red y los proveedores de servicios online/contenidos/aplicaciones crear problemas para la consecución de ese objetivo?

Evidentemente habría problemas. Con la reventa del acceso a Internet, unos operadores usan las redes de otros pagándoles una cantidad determinada. Si el operador dominante bloquea en sus redes determinados servicios, contenidos o recursos de Internet, el operador que depende de él tampoco podrá ofrecerlo a sus clientes, puesto que debe atravesar sus redes, quedando 'esclavizado' de alguna forma a los deseos del dominante.

Pregunta 9: Si el objetivo al que se refiere la pregunta 8 se mantiene, son necesarias medidas adicionales para lograrlo? En ese caso, ¿deberían tales medidas ser de naturaleza voluntaria (tal como, por ejemplo, un código de conducta de la industria) o regulatoria?

Las medidas deberían ser obviamente de naturaleza regulatoria, todas y cada una de las condiciones que afectan a los ciudadanos deberían ser reguladas para evitar que éstos acaben siendo perjudicados; recordamos que los gobiernos deberían velar por los intereses de los ciudadanos como primera preocupación, y no por los intereses de las empresas y “amigos”.

Pregunta 10 : Son los acuerdos comerciales que en la actualidad gobiernan la prestación del acceso a Internet los adecuados, de acuerdo a asegurar que Internet permanece abierto y que la inversión en infraestructuras se mantiene? Si no, cómo deberían cambiar?

No lo serán mientras no se garantice por ley en Europa la exigencia de respeto de la Neutralidad de

Red, el establecimiento de una tarifa plana asequible para la ciudadanía y la consecución del Servicio Universal.

Pregunta 11: Qué casos podrían iniciar la intervención por parte de las autoridades regulatorias nacionales para establecer unos requisitos de calidad de servicio mínima sobre una(s) empresa(s) responsable(s) de prestar servicios de comunicaciones públicas?

Por ejemplo, en aquellos casos que están ocurriendo ya donde el tráfico se ha degradado hasta tal punto que el usuario, desesperado, llama a su ISP y la única respuesta que éste le da es que como la velocidad es algo mayor del 10% de la contratada que se exige, pues no consideran que haya ningún problema.

Es claramente abusivo que las autoridades regulatorias sólo exijan a los ISPs un mínimo del 10% del caudal contratado para considerar que el servicio que están ofreciendo es correcto. Tenemos casos declarados de usuarios desesperados por el mal funcionamiento de ese acceso han telefoneado al servicio de atención al cliente y han llegado a recibir la cínica respuesta de que “como su conexión supera ese 10% no considera el ISP que tengan ningún problema”.

Y cualquiera que tenga contratado un acceso de 3Mbps puede imaginar que encontrarse con una velocidad de sólo 0,3Mbps hace inviable cualquier actividad en la Red, con la frustración añadida de que el servicio técnico se desentienda del problema. Basta imaginarse qué ocurriría si el usuario decidiera en consecuencia pagar sólo el 10% de su factura mensual para comprender la indefensión en que se encuentran los usuarios de telecomunicaciones.

Pregunta 12 : ¿Cómo deberían determinarse los criterios de calidad de servicio, y cómo podrían ser monitorizados?

En primer lugar, garantizando que la velocidad ofrecida sea SIEMPRE la contratada. A nadie se le ocurre que porque haya mucha gente repostando en una estación de servicio a la vez, el encargado le diga a alguien que le cobra los 70€ de gasolina que ha pedido, pero que sólo le pondrá 15€ porque “hay mucha cola”, y debe poner gasolina a todos.

Para poder monitorizarlos debería crearse un ente europeo de atención al consumidor que registre las quejas de éstos sobre sus servicios de telecomunicaciones. Cuando el número de quejas sea inusualmente elevado, ese organismo debería dar orden a las autoridades competentes en la materia para que tomen cartas en el asunto.

Hoy en día, los servicios de telecomunicaciones son uno de los que más quejas registran por parte de los usuarios en las asociaciones de consumidores españolas; sin embargo, la situación no mejora porque no hay un ente (y si lo hay, es inoperante) que ponga orden en las operadoras para que den un servicio adecuado a los ciudadanos. De nuevo el papel de las ARN debería reducirse al mínimo

posible. No tiene sentido estar hablando aquí de un mercado europeo de telecomunicaciones y a la vez estar delegando los poderes de actuación a cada Estado Miembro, como si fueran algo separado del resto de Europa.

Pregunta 13 : En el caso en que las autoridades regulatorias nacionales(ARN) encuentren necesario intervenir para imponer unos requisitos de calidad de servicio mínima, qué forma deberían adoptar, y hasta qué punto debería haber cooperación entre ARNs para llegar a un enfoque común?

Ver la pregunta anterior; en una Europa unida, no tiene sentido hablar de ARNs sino de una Autoridad Regulatoria Europea (ARE)

Pregunta 15 : Además de los asuntos de gestión de tráfico discutidos anteriormente, hay otras preocupaciones que afecten a la libertad de expresión, el pluralismo de los medios y la diversidad cultural en Internet? Si es así, qué medidas adicionales se necesitarían para salvaguardar estos valores?

Sí, el afán por controlar y espiar lo que hacen todos los usuarios en la red, convirtiendo a toda la población en “criminales a priori” a los que por tanto hay que tener controlados como si estuvieran disfrutando de libertad condicional.

La medida adicional sería simplemente proteger la privacidad de los usuarios impidiendo estas prácticas a los ISPs, gobiernos y corporaciones e imponiendo sanciones ejemplares a los que se dediquen a espiar el contenido de las comunicaciones electrónicas. El paso siguiente a este “espionaje” es el control de lo que se aceptará que pase o no por la red (al margen de la ley) y las consecuencias habituales de censura o, aún peor, autocensura de los propios usuarios.

Europa no puede permitirse ni aceptar convertirse en una sociedad de la vigilancia en lugar de una sociedad de la libertad. Como dijo Benjamin Franklin “aquellos dispuestos a ceder una libertad esencial para obtener una pequeña seguridad temporal, no merecen ni libertad ni seguridad”



Este documento está también respaldado por las siguientes organizaciones e iniciativas ciudadanas, que son representativas de la sociedad civil:



[Asociación Europea Pro Dominio Público \(European Public Domain \)](#)



[C.C.O.O. de Catalunya](#)



[Coordinadora Verde](#)



[Unión de Oficiales de la Guardia Civil](#)



[Asociación Española de Reprografía](#)



[Sindicato Andaluz de Ingenieros Informáticos](#)



[Colegio Profesional de Ingenieros Informáticos de Andalucía](#)



[Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos Informáticos de Andalucía](#)



Liga Española Pro-Derechos Humanos

Red Sin Censura

RSC (Red Sin Censura)



La eDemocracia y los Nuevos Derechos