

# Asociación de Internautas



## El Gobierno se reúne con los agentes para impulsar la calidad de los servicios

---

El Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCYT) reunió hoy la Comisión de Seguimiento de la Calidad en las Telecomunicaciones, en la que participan representantes de asociaciones y organizaciones del sector, para identificar las condiciones de calidad que tanto los usuarios como las empresas requieren.

---

### Europa Press

La comisión, integrada por la Asociación de Internautas (AI), Asociación de Usuarios de Internet (AUI), Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones (AUTEL), organizaciones sindicales CC.OO. y UGT, además del Consejo de Consumidores y Usuarios y la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), entre otros, dispondrá de un grupo de trabajo para los servicios de telefonía fija, otro para la telefonía móvil y otro para los servicios relacionados con Internet.

En un primer momento, los grupos de trabajo se centrarán en identificar los parámetros de calidad, los datos que se deberán incluir en los contratos, la información para saber dónde dirigirse en caso de incumplimiento de los criterios de calidad, así como las indemnizaciones previstas para estos casos.

En la comisión, en la que también participan ANIEL, ASIMELEC, ASTEL, SEDISI y AOC, también se fomentará la información comparativa de los niveles de calidad de servicio ofrecida por cada proveedor para evitar prácticas comerciales confusas, tanto para el consumidor como para el operador.

Mientras la competencia efectiva no se dé en algunas zonas de España, la comisión también se encargará de salvaguardar los niveles mínimos de calidad en la prestación de los servicios más básicos, para lo cual se impondrán objetivos mínimos de calidad.

En cualquier caso, los niveles de calidad deben ser susceptibles de ser medidos, ya sea para que el usuario pueda acceder a la información acerca de la calidad del servicio que reciben, como para que los distintos operadores puedan hacer el seguimiento de sus obligaciones.

Para ello, la comisión ha determinado que es necesario establecer un conjunto de parámetros cuantificables y al mismo tiempo representativos de los diferentes aspectos que el consumidor percibe del servicio de telecomunicaciones. La medición debe, también, tener un coste razonable, ser precisa y comparable con la que lleven a cabo otros operadores.

### SATISFACCION EN ASOCIACIONES DE INTERNET

Tanto la AUI como la AI se mostraron "satisfechas" por las decisiones tomadas hoy por la comisión. El MCYT ha conminado a las asociaciones a que presenten sus propuestas, estudios y sugerencias dentro de tres semanas.

El Gobierno se reúne con los agentes para impulsar la calidad de los servicios

El presidente de la AUI, Miguel Pérez Subías, recalcó la importancia de que se haya puesto el acento en las "inquietudes y problemas" que sufren los internautas. Subías explicó que se ha afrontado la problemáticas desde dos perspectivas: por un lado la "gestión administrativa de Internet" y, por otro, la "dispersión existente".

En su opinión, es "fundamental" que existan datos públicos, y que los internautas tengan "ante quien quejarse, dónde hacerlo", así como un contrato sobre el que poder reclamar por un incumplimiento del mismo.

No obstante, Subías consideró que las mayores dificultades estibarán en la velocidad de acceso, debido al elevado número de empresas que intervienen, lo cual dificultará la delimitación de responsabilidades; la puesta en marcha de una "estructura de explotación", así como que la industria del sector acepte estos datos como auténticos.

"Hasta ahora la información es subjetiva, perceptible", señaló el presidente de la AUI, que subrayó el valor de disponer de unos "parámetros de comparabilidad" para evaluar la calidad, así como que el usuario pueda cambiar de proveedor "sin prejuicios en su servicio".

Por su parte, el presidente de la AI, Víctor Domingo, consideró las conclusiones de la reunión de hoy como "un primer paso" para establecer mecanismos de calidad, porque en la actualidad no hay "ni contratación ni garantías de ningún tipo".

Domingo resaltó que la comisión adquiere ahora "carácter de referencia" y se trabajará en un sentido más "práctico y positivo". "Hasta ahora no hay un sitio donde el internauta pueda reclamar porque no se puede ir ante la justicia si no hay contrato", apuntó el dirigente.

---

2019 ©Asociación de Internautas