

AITERM participa en las I Jornadas de Consumo y Nuevas Tecnologías, celebradas en Cartagena



Juan Luis Pedreño Molina
Ingeniero de Telecomunicación y Vocal de AITERM

Con motivo del elevado crecimiento del consumo de servicios de telecomunicación experimentado por el usuario doméstico y por las PYMES en la Región de Murcia a lo largo de estos dos últimos años, el Excmo. Ayuntamiento de Cartagena ha organizado una sesión informativa y de divulgación tecnológica dentro de las I Jornadas de Consumo y Nuevas Tecnologías que tuvieron lugar en Cartagena del 19 al 21 de Mayo.

Para este evento, celebrado en el salón de actos de la Universidad Politécnica de Cartagena, se contó muy especialmente con la participación de AITERM (Delegación de la Asociación de Ingenieros de Telecomunicación de la Región de Murcia) representada en los ponentes Francisco Iniesta (Presidente), Salvador Gómez (Secretario) y Juan Luis Pedreño (Vocal). El principal objetivo de estas primeras Jornadas ha sido el de informar a los usuarios, consumidores, empresarios y universitarios, sobre la situación actual de los servicios de telecomunicación, que ofrecen las nuevas tecnologías a través de operadores y proveedores de servicios, y sus derechos dentro del marco de la so-

riedad de la información y el fomento de las Juntas Arbitrales de Consumo, especialmente en nuestra Comunidad Autónoma, como medio para dirimir las diferencias que puedan existir entre lo que un operador de telecomunicaciones ofrece y lo que demanda el cliente.

Tras la inauguración de las Jornadas por parte del Concejal de Sanidad y Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, Juan Manuel Ruiz Ros, primero y del Director General de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, José Gabriel Ruiz González, después, intervino el presidente de AITERM, Francisco Iniesta quien trató sobre la *Ley General de Telecomunicaciones. Introducción Técnica del Sector*. Durante su intervención, se explicaron las normativas que regulan la prestación de los diferentes servicios de telecomunicación, describiendo entre otros los conceptos de servicio universal, interconexión, infraestructuras comunes de telecomunicación, etc. Precisamente este último aspecto, junto con la aparición del Real Decreto 401/2003 que regula las ICTs fue el principal motivo de las preguntas que se generaron desde

el auditorio. Otro aspecto por el que se mostró gran interés, fundamentalmente por parte de los universitarios, fue el de las competencias de los ingenieros y de las de los ingenieros técnicos de telecomunicación (en la ETSIT de la Universidad Politécnica de Cartagena imparte estas dos titulaciones) en diferentes áreas, así como la repercusión que el Proceso de Bolonia pueda tener sobre dichas competencias. A continuación Juan Luis Pedreño intervino como vocal de AITERM y de ANIEL para las Juntas Arbitrales de Consumo, haciendo un repaso de los *Servicios de Telecomunicación* en España, desde los servicios de telefonía fija hasta los de comunicaciones móviles, pasando por las redes de cable y los procesos de tarificación, con un claro enfoque hacia los consumidores y usuarios, destacando la labor de las Juntas Arbitrales de Consumo sobre todo en temas de telefonía móvil, con la adhesión de las principales empresas de este sector.

Durante el segundo día, se trataron los *Negocios en Internet. Correo Electrónico y Firma Electrónica*, a cargo de José Muelas Cerezuela, abogado especializado en estos te-



Francisco Iniesta, Juan Manuel Ruiz y José Gabriel Ruiz, durante la inauguración de las Jornadas

mas, quién destacó la participación de la Región de Murcia en el programa ELEAS, orientado a potenciar el apoyo a las PYMES en los aspectos legales del comercio electrónico, y la *Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios ante el Comercio Electrónico*, a cargo del Presidente de la Junta Arbitral de Consumo esta Comunidad Autónoma, Jesús Checa Bravo.

Para el último día de estas Jornadas se contó con la presencia y participación del Secretario de AITERM, Salvador Gómez, quién realizó una amena exposición sobre los *Aspectos Técnicos del Comercio Electrónico*. Finalmente, Jesús Checa intervino para hablar de la importancia de las *Juntas Arbitrales de Consumo*, un servicio cada vez más demandado en nuestra Región, en la que figura la telefonía móvil que lideró el número de expedientes (674) durante el año pasado, duplicando a los de enseñanza, tintorerías, automóviles, repara-

ciones de hogar, etc. La clausura estuvo a cargo del Concejal Juan Manuel Ruiz Ros, quien se mostró satisfecho por el enfoque y la celebración de estas I Jornadas, para las que existe un compromiso de celebrar una segunda edición próximamente.

Uno de los aspectos principales que tanto desde AITERM como desde el resto de las organizaciones de consumidores hemos querido potenciar es el del importante papel que las Juntas Arbitrales de Consumo, a través de las cuatro sedes que tiene en la Región de Murcia, desempeñan como servicio para la resolución rápida y sin coste alguno para el consumidor de problemas en la utilización de un servicio de telecomunicaciones. La adhesión voluntaria de los operadores de telefonía a estas Juntas Arbitrales, constituyen para el usuario una garantía de que las quejas que pudiesen surgir por el uso y disfrute de determinados ser-

vicios queden resueltas por un laudo arbitral de obligatorio cumplimiento por ambas partes. Por último, desde AITERM se reclamó la importancia de que la representación del sector de las telecomunicaciones, en las Juntas Arbitrales de Consumo, sea realizada por Ingenieros de Telecomunicación (tal como ocurre en las reclamaciones de telefonía móvil) y no como viene sucediendo en telefonía fija, donde la representación del sector la hacen personas vinculadas a los operadores, lo que resta credibilidad a la actuación de las Juntas Arbitrales, donde la pretensión debe ser conseguir laudos justos y con garantía de independencia. En este sentido, la colaboración entre el COIT y ANIEL resulta fundamental y trascendente, sobre todo si pensamos en el papel que la Ley 34/2002 de Servicios de la SI y de Comercio Electrónico reserva a la fórmula del arbitraje para los conflictos del *e-commerce*.