



Secretaría de estado de telecomunicaciones
y para la sociedad de la información

Foro Técnico de la televisión digital

**GT-1 “GRUPO DE TRABAJO SOBRE LA RECEPCIÓN DE LA
TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE” DEL FORO TÉCNICO DE
LA TELEVISIÓN DIGITAL**

Subgrupo nº 2 : TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Informe definitivo, de fecha 05.07.2005, aprobado por el GT 1

**Elaborado por el Subgrupo de Trabajo nº 2 del Grupo de Trabajo 1 del
Foro Técnico de la Televisión Digital Terrestre.**

**Coordinado por el Consejo General de Colegios de Administradores de
Fincas (CGCAFE).**

**INFORME DEFINITIVO, DE FECHA 5 DE JULIO DE 2005,
ELABORADO POR EL CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE
ADMINISTRADORES DE FINCAS DE ESPAÑA (CGCAFE).**

Objetivos del Subgrupo:

Establecer un sistema para garantizar la tutela de los derechos de los consumidores que demanden servicios para la adaptación de las instalaciones para la recepción de la TDT, para lo cual es necesario definir el esquema que garantice los derechos de los consumidores, las reglas de actuación y los mecanismos de arbitraje.

PREÁMBULO

El presente Informe preliminar ha sido desarrollado con las aportaciones de los componentes del Subgrupo de Trabajo 2 del GT 1 y, una vez consensuado por los miembros del citado Subgrupo, ha sido elevado al Pleno del GT 1 para su aprobación definitiva, con el fin de generar el documento global que posteriormente deberá validar la Comisión para el Seguimiento de la Televisión Digital Terrestre (TDT).

PUNTO ÚNICO: Establecimiento de un sistema para garantizar la tutela de los derechos de los consumidores que demanden servicios para la adaptación de las instalaciones para la recepción de la TDT.

1º) GARANTÍAS DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

Para garantizar la protección de los derechos de los consumidores en esta materia, es preciso, desde nuestra perspectiva, que en la elaboración del Plan de desarrollo del proceso de adaptación de las instalaciones de recepción existentes en los edificios, se establezca que las citadas instalaciones deberán adecuarse a los criterios de calidad recogidas en los artículos 4º y 5º del Anexo I del Real Decreto 401/2003, de 4 de abril.

Asimismo, sin perjuicio de las competencias de las CC.AA. en la materia, con el fin de supervisar adecuadamente el proceso de implantación de la televisión digital terrestre, en aquellas edificaciones que, disponiendo de sistema de antena colectiva anterior a la promulgación de la Reglamentación de ICT como medio para la recepción de señales de televisión analógica, se opte por realizar una modificación del mismo para que sea posible la recepción de señales de

televisión digital terrestre, el GT1 propone que sea obligatorio, para las empresas instaladoras de telecomunicación encargadas de la modificación, entregar un Boletín de instalación y un protocolo de pruebas tanto a la propiedad de la edificación intervenida como ante la Jefatura Provincial de Inspección de Telecomunicaciones correspondiente. Esta documentación podrá servir como elemento de prueba en caso de conflicto entre las partes.

Por último, todas las adaptaciones deberán ser realizadas por empresas inscritas en el Registro de Empresas Instaladoras de Telecomunicación de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) y en aquellos Registros existentes en el ámbito de las CC.AA. Asimismo en el protocolo de pruebas se preverá la inclusión de los datos necesarios para controlar la calidad de las actuaciones y para efectuar un seguimiento del proceso de implantación de la TDT. **(1)**

2º) REGLAS DE ACTUACIÓN.

En el anteriormente citado Plan para el desarrollo del proceso de adaptación de las instalaciones de recepción existentes en los edificios, deberían contemplarse también los mecanismos necesarios para garantizar la tutela de los derechos de los consumidores que demanden servicios de instalación de equipos para la recepción de la TDT, para lo cual sería conveniente elaborar un **Código de Conducta**, dirigido a las empresas instaladoras de telecomunicación, en el que se recojan una serie de medidas y mecanismos de tutela de los derechos de los consumidores.

Asimismo es fundamental concienciar a los consumidores, representantes de la propiedad y Administradores de Fincas que las empresas instaladoras de telecomunicaciones a las que confíen los trabajos, es decir, todas aquellas que realicen actividades de instalación o mantenimiento de equipos o sistemas de telecomunicación, deban estar inscritas en el **Registro de Empresas Instaladores de Telecomunicación**, de carácter público y de ámbito nacional, creado en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y en aquellos Registros existentes en el ámbito de las CC.AA.

La inscripción en este Registro tiene la consideración de título habilitante y la realización de la actividad sin dicha habilitación será considerada como una infracción grave (artículo 54.k de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones). La Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a través de su página Web, hace públicos, además de los datos del Registro de empresas instaladoras de telecomunicación considerados como públicos, aquellos otros complementarios que figuran en la Hoja de inscripción de dichas empresas, tales como dirección de notificación y teléfono, necesarios para que terceras partes puedan entrar en contacto con ellas.

3º) MECANISMOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Es necesario definir el sistema de reclamaciones de los consumidores, entendiendo como tales los usuarios finales de la instalación de la TDT (Comunidad de Propietarios o propietario individual), estableciendo cuales podrán ser los motivos de reclamación.

Como trámite previo, los usuarios tendrán que dirigir su reclamación, en primer lugar, ante la empresa instaladora de telecomunicación, a través de un medio fehaciente. Una vez formulada la reclamación, si en el plazo de quince días el reclamante no hubiera obtenido respuesta de la empresa instaladora o la respuesta no es satisfactoria, podrá acudir a una de las vías indicadas en los apartados siguientes:

A) Reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo.

La solicitud de arbitraje deberá formalizarse ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en la normativa reguladora del Sistema Arbitral de Consumo (**ver Apéndice**).

Para ello, las **Federaciones Nacionales** y las Asociaciones Territoriales que representan a las empresas instaladoras de telecomunicación promoverán y servirán de cauce para la incorporación de éstas a las Juntas Arbitrales de diferente ámbito territorial, aunque las ofertas públicas de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo deberán ser efectuadas de modo individual por cada empresa.

Asimismo, las **Federaciones Nacionales** y las Asociaciones Territoriales, con su incorporación al Sistema Arbitral de Consumo, se comprometerán a difundir entre las empresas asociadas el arbitraje de consumo y a nombrar Vocales-Árbitros en los Colegios Arbitrales designados para la solución de conflictos.

Igualmente, se confeccionará un listado de las empresas instaladoras de telecomunicación que se adhieran voluntariamente al Sistema Arbitral de Consumo, que utilizarán el distintivo especial de adhesión al arbitraje de consumo, ya creado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, lo que facilitará al consumidor la identificación de las Empresas Instaladoras de Telecomunicación adheridas.

También consideramos necesario estudiar la posibilidad de establecer un Acuerdo de colaboración entre el Instituto Nacional del Consumo, la Federación que agrupa a las empresas instaladoras de telecomunicación y el Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas de España, con el fin de promover la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo, establecer un Código de Conducta en el que se recojan una serie de medidas y mecanismos de tutela de los derechos de los consumidores, velar por su cumplimiento y difundir la existencia de esta vía de reclamación.

En aquellos casos en los que las Juntas Arbitrales de Consumo, por su complejidad técnica, requieran de la realización de una peritación, podrán solicitar la asesoría técnica de expertos independientes que acrediten un profundo conocimiento de las tecnologías digitales que soportan la TDT, de forma que su participación favorezca la toma de decisiones del Órgano Arbitral. El Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación y el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Telecomunicación podrán ofrecer una lista de técnicos expertos que puedan actuar de asesores de los Árbitros de las Juntas Arbitrales de Consumo de las distintas Comunidades Autónomas.

B) Reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

La SETSI tramitará y resolverá, a través de la intervención de las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones (JPIT), las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios que demanden servicios de instalación de equipos para la recepción de la TDT. Su actuación estará limitada a la existencia de determinadas faltas cometidas por la empresa instaladora, en particular el incumplimiento de las obligaciones formales que la empresa instaladora de telecomunicaciones registrada tiene definidas en el artículo 8º de la Orden CTE 1296/2003 y en el Título VIII de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (Inspección y régimen sancionador) y se desencadenará por cualquiera de los mecanismos previstos en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y tendrá siempre el tratamiento de denuncia.

El escrito de reclamación deberá contener el nombre y apellidos del interesado o la persona que lo represente, el domicilio para recibir notificaciones, la solicitud que se hace con hechos y razones, aportando toda la documentación que el usuario considere relevante para apoyar la pretensión, el lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado y el Órgano al que se dirige la reclamación (la SETSI).

Si los datos que se aportan con la denuncia y los deducidos por la propia JPIT son suficientes, el Jefe Provincial propondrá la apertura del expediente sancionador correspondiente contra la empresa instaladora, que seguirá la tramitación establecida.

Asimismo, el Registro de Empresas Instaladoras de Telecomunicación de la SETSI podrá iniciar el oportuno expediente de cancelación de la inscripción de la empresa instaladora en el Registro, **de acuerdo con el procedimiento establecido en la legislación correspondiente.**

En ambos casos, la resolución será adoptada por el órgano administrativo competente para ello, y siempre podrá ser recurrida en vía contencioso-administrativa.

No obstante, hay que remarcar que, en todo caso, se trata de expedientes administrativos que a lo único que pueden dar lugar es a la imposición de sanciones, bien económicas o bien de pérdida del título habilitante, y que en ningún caso resolverían el problema del usuario final que, si quiere una reparación, deberá dirigirse, sin necesidad de acudir a la jurisdicción arbitral de consumo, a la vía judicial.

Los plazos y formas para tramitar los correspondientes expedientes serán los establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

De existir laudo arbitral, no podrá iniciarse la vía administrativa porque aquél tiene eficacia de cosa juzgada. Pero sí podrá existir, en cambio, la posibilidad del usuario de acudir a la vía arbitral o a la judicial, una vez resuelta administrativamente la reclamación por el órgano administrativo.

El problema surgiría en el caso de que las decisiones adoptadas por la SETSI y una Junta Arbitral de Consumo, tengan contenido diferente, ya que las dos obligan a la empresa reclamada. La solución podría ser que las empresas efectúen una limitación en su oferta pública de sometimiento, de tal manera que sólo acepten las solicitudes de arbitraje si el consumidor no instara la vía administrativa.

C) Reclamación ante las Comunidades Autónomas con competencias en materia de Antenas Colectivas.

Las CC.AA con competencias transferidas en materia de Antenas Colectivas, tramitarán y resolverán, a través de la intervención de sus departamentos competentes, las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios que demanden servicios de instalación de equipos para la recepción de la TDT, en el caso de adaptación y/o modificación de Antenas Colectivas.

Su actuación estará limitada a la existencia de determinadas faltas cometidas por la empresa instaladora, en particular el incumplimiento de las obligaciones formales que la empresa instaladora de telecomunicaciones registrada en el Registro que, a tal efecto, disponga la CC.AA tenga definidas en su propia legislación.

(1) Se encuentra pendiente de aprobación y publicación una Orden Ministerial que va a introducir modificaciones en este procedimiento.

Madrid, 5 de julio de 2005

APÉNDICE

TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

Solicitud

- Se inicia con la formalización de una Solicitud de Arbitraje, que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo directamente, en cualquier Administración de Consumo o a través de una Asociación de Consumidores.

- Una vez recibida la solicitud se comprobará si el comerciante o empresario reclamado está adherido al Sistema. Si lo está, comenzará el procedimiento propiamente dicho, si no lo está, se le trasladará la solicitud disponiendo de un plazo de 15 días para aceptarla o rechazarla.

- Si es rechazada por el empresario la invitación al arbitraje, se archivará la solicitud sin más trámites, dado el carácter voluntario del Sistema.

El Arbitraje puede ser de Derecho o de Equidad. Esto quiere decir que los Árbitros dictarán el laudo con sujeción a las normas y Leyes establecidas o según su leal saber y entender.

La decisión de optar por el Arbitraje de Derecho o el de Equidad corresponde a las partes. En caso de que se opte por el de Derecho los Árbitros deberán ser Abogados en ejercicio.

Colegio Arbitral

- Si el comerciante o empresario estaba previamente adherido, o acepta el sometimiento al arbitraje, se designará el Colegio Arbitral que será el que decida sobre el conflicto planteado y estará compuesto:

a) Por el Presidente, designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral.

b) Por un Árbitro, representante de los Consumidores.

c) Por un Árbitro, representante de los Empresarios.

Audiencia

Posteriormente se citará a las partes a una audiencia, donde podrán manifestar cuánto estimen conveniente sobre el conflicto existente.

Pruebas

El Colegio acordará las pruebas que estime pertinentes bien por propia iniciativa o la de las partes.

Cuando las pruebas se acuerden de oficio o sea por el Colegio Arbitral, éstas serán costeadas por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral de Consumo. En caso de que se proponga por las partes, el pago de las pruebas será asumido por éstas.

Laudo

El Procedimiento finaliza con un laudo que como una sentencia judicial resuelve el conflicto y tiene eficacia de cosa juzgada.

Si las partes llegaran a un acuerdo por sí mismas a lo largo del procedimiento, éste será recogido en un laudo llamado conciliatorio, con el fin de que tenga también la misma eficacia que si de una sentencia judicial se tratase.

Recursos

Contra el laudo dictado por el Colegio Arbitral sólo cabe el Recurso de Anulación ante la Audiencia Provincial en un plazo de dos meses desde la notificación a los interesados y el Recurso de Revisión, conforme a lo establecido en la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes.

(Información facilitada por el Instituto Nacional del Consumo)