

Observatorio Jurídico-Social Santiago Mediano Abogados

Impacto y Penetración Social de la Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información



Santiago Mediano Abogados

© 2011 Santiago Mediano Abogados

Coordinador
Juan Carrasco Linares

Asistente
Allan Mendieta Zermeño

Impacto y Penetración Social de la Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información

OBSERVATORIO JURÍDICO-SOCIAL SANTIAGO MEDIANO ABOGADOS



Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 Objeto del Estudio del Impacto y Grado de Adecuación a la LISI.....	7
1.2 Metodología.....	8
2. ÁMBITO OBJETIVO Y SUBJETIVO	9
3. CUESTIONES PREVIAS	12
3.1 Accesibilidad para personas de edad avanzada y con discapacidad	12
3.2 Firma electrónica y documentos firmados electrónicamente.....	14
3.3 Contratación electrónica.....	15
3.4 Protección de Datos Personales.....	17
3.5 Régimen sancionador.....	18
4. CONCLUSIONES.....	20

ANÁLISIS POR SECTORES

5. ANÁLISIS SECTORIAL DEL IMPACTO Y GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL ART.2 DE LA LISI.....	25
5.1 Servicios de comunicaciones electrónicas a consumidores.....	25
5.2 Servicios financieros destinados a consumidores.....	31
5.3 Servicios de suministro de agua a consumidores.....	42
5.4 Servicios de suministro de gas al por menor.....	49
5.5 Servicios de suministro eléctrico a consumidores finales.....	55
5.6 Servicios de agencias de viaje.....	62
5.7 Servicios de transporte de viajeros.....	70
5.8 Actividades de comercio al por menor.....	77



1. Introducción

El 28 de diciembre de 2007 fue aprobada la **Ley 57/2006, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información**, también conocida como **LISI**, la cual se enmarca en el conjunto de medidas normativas integrantes del Plan Avanza 2006-2010, que tiene por objeto el desarrollo y extensión de la Sociedad de la Información.

El Plan Avanza prevé, entre otros aspectos, la adopción de iniciativas dirigidas a eliminar las barreras que encuentran los ciudadanos a la hora de hacer uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC's), para garantizar con ello el acceso de la ciudadanía a la Sociedad de la Información.

En esta línea, la LISI acometió las modificaciones necesarias en el ordenamiento jurídico para promover el impulso de la Sociedad de la Información, medidas que se estructuran en tres bloques:

- a. Medidas de impulso de la Sociedad de la Información.
- b. Modificaciones legislativas para el impulso de la Sociedad de la Información.
- c. Otras medidas de impulso.

Las del primer bloque están encaminadas, principalmente, a impulsar el empleo de la factura electrónica y el uso de medios electrónicos en los procesos de contratación, para así garantizar una interlocución electrónica entre consumidores y las empresas que presten servicios de especial relevancia económica.

En concreto, en el artículo 2 de la LISI se establece que las empresas y compañías que suministran electricidad, agua, gas, telecomunicaciones, las entidades financieras, las aseguradoras, las grandes superficies, las empresas de transportes y las agencias de viaje, entre otras, deben facilitar un medio de interlocución telemática a los usuarios que cuenten con firma electrónica.

Esta nueva obligación tiene por finalidad proporcionar a la ciudadanía canales de comunicación más accesibles.

1.1 Objeto del Estudio del Impacto y Grado de Adecuación a la LISI

Con relación al cumplimiento de la obligación de disponer de un canal de interlocución telemática, en los términos previstos en el artículo 2 de la LISI, el legislador contempló un plazo transitorio de un año, a contar desde la publicación de la ley en el Boletín Oficial del Estado (B.O.E). La publicación tuvo lugar el 29 de diciembre de 2007, por lo que el cumplimiento de la misma es exigible desde el 29 de diciembre de 2008.

Transcurridos más de dos años desde el vencimiento del plazo previsto en la LISI, el presente Estudio del Impacto y Grado de Adecuación a LISI (en adelante, el Estudio) tiene por objeto analizar y comprobar el grado de adecuación y cumplimiento de la LISI por parte de las empresas obligadas a ello.

El objetivo es poner de manifiesto en qué medida las empresas y entidades han puesto en marcha iniciativas encaminados a lograr que la ciudadanía pueda contar con canales efectivos de interlo-



cución telemática. También se trata de saber si los usuarios de estas empresas pueden acceder a sus servicios telemáticos de forma sencilla, cómoda y segura para llevar a cabo la mayoría de las acciones y trámites que engloban las relaciones comerciales más habituales.

No obstante, también se debe poner de manifiesto que el art. 2 de la LISI tiene la consideración de legislación básica (Disposición Final Primera LISI), limitándose a establecer un marco general de obligaciones, las cuales podrán ser objeto de regulación complementaria, a través del correspondiente desarrollo reglamentario, en virtud de la habilitación prevista en el propio texto de la LISI (Disposición Final Tercera), donde expresamente se contempla la posibilidad de que el Gobierno elabore y apruebe un reglamento que desarrolle, entre otras, las obligaciones previstas en el artículo 2 de la LISI.

1.2. Metodología

El presente Estudio ha sido elaborado sobre la información obtenida a través del estudio y revisión de distintas páginas web de las empresas seleccionadas para este fin.

La metodología seguida para la elaboración del Estudio ha sido la siguiente:

- a. En primer lugar, se ha procedido a la selección de un número de empresas, y sus respectivas páginas web, representativas de cada sector de actividad (de los previstos en el art. 2 LISI) y que, por tanto, están obligadas a implantar el canal de interlocución telemático.
- b. En segundo lugar, se ha procedido a identificar las operaciones y trámites que los consumidores deben poder realizar a través del canal de interlocución telemática.

Con esta información, se ha elaborado un “cuestionario base” de aspectos a considerar y revisar, lo que ha permitido confeccionar una plantilla que sirve de guía para el desarrollo de la labor de campo.

- c. A continuación, una vez identificadas las empresas (y sus respectivas páginas web), y elaborado el cuestionario base, se ha procedido al desarrollo de la labor de campo, consistente en revisar de forma exhaustiva las páginas web de las empresas identificadas, a fin de verificar en qué medida es posible desarrollar los diferentes trámites y operaciones que, a priori, son definidos en el artículo 2 de la LISI.

Para realizar labor de campo también se ha interactuado con las distintas empresas, llevando a cabo procesos de alta y baja, solicitudes de modificación, consulta y ejercicio de reclamaciones y derechos, todo ello con el fin de obtener un resultado fiable y acorde con la realidad.

- d. Finalmente, tras la revisión de las diferentes páginas web, se ha volcado la información obtenida en “cuestionarios base” individualizados para cada empresa, y con la referida información se ha procedido a la realización de un análisis comparativo, a fin de identificar el grado de cumplimiento y madurez de cada uno de los sectores de actividad obligados a la implantación del canal de interlocución telemática previsto la Ley.



2. Ámbito objetivo y subjetivo

Con relación al **ámbito objetivo de aplicación** de la obligación prevista en el art. 2, su apartado 1 establece lo siguiente:

1. *Sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación a distancia con los clientes, las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán facilitar a sus usuarios un medio de interlocución telemática que, mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica, les permita la realización de, al menos, los siguientes trámites:*
 - a. *Contratación electrónica de servicios, suministros y bienes, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial.*
 - b. *Consulta de sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.*
 - c. *Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.*
 - d. *Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.*

Es decir, a través del medio de interlocución telemática, se debe facilitar, al menos, la realización de trámites tales como la contratación electrónica, modificación de condiciones contractuales, altas, bajas, quejas, histórico de facturación, sustitución de informaciones y datos en general, así como el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación en materia de protección de datos. Asimismo, está previsto que dicho medio de interlocución telemática sirva para sustituir los trámites que actualmente se realicen por vías no electrónicas.

No obstante lo anterior, respecto de la obligación contemplada en la letra a) del art. 2.1 de la LISI (contratación electrónica de servicios, suministros y bienes), ello no impide que, excepcionalmente, no se posibilite el desarrollo de todos los trámites necesarios para formalizar la contratación por vía electrónica respecto de aquellos productos o servicios que, por su naturaleza, no sean susceptibles de comercialización por vía electrónica o en cuyo proceso de contratación se requiera de la realización de algún trámite que no pueda ser llevado a cabo sino por vía no electrónica.

Con relación al **ámbito subjetivo de aplicación** de la obligación prevista en el art. 2 de la LISI, el apartado 2 del referido artículo establece lo siguiente:

2. *A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, tendrán la consideración de empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, las que agrupen a más de cien trabajadores o su volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, exceda de 6.010.121,04 euros y que, en ambos casos, operen en los siguientes sectores económicos:*



- a. *Servicios de comunicaciones electrónicas a consumidores, en los términos definidos en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.*
- b. *Servicios financieros destinados a consumidores, que incluirán los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros. En particular, se entenderá por:*
 1. *Servicios bancarios, de crédito o de pago: las actividades relacionadas en el artículo 52 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito*
 2. *Servicios de inversión: los definidos como tales en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.*
 3. *Operaciones de seguros privados: las definidas en el artículo 3 del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.*
 4. *Planes de pensiones: los definidos en el artículo 1 del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.*
 5. *Actividad de corredor de seguros: la definida en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación en seguros y reaseguros privados.*
- c. *Servicios de suministro de agua a consumidores, definidos de acuerdo con la normativa específica.*
- d. *Servicios de suministro de gas al por menor, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.*
- e. *Servicios de suministro eléctrico a consumidores finales, de acuerdo con lo dispuesto en el título VIII de la Ley 54/1997, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico.*
- f. *Servicios de agencia de viajes, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.*
- g. *Servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, por vía marítima, o por vía aérea, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa específica aplicable.*
- h. *Actividades de comercio al por menor, en los términos fijados en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista y en su normativa de desarrollo, a las que serán de aplicación únicamente los apartados c y d del apartado 1 del presente artículo.*

Según prevé la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista (LOCM), en su artículo 1.2º, se entiende por comercio minorista aquella actividad desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro consistente en ofertar la venta de cualquier clase de artículos a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento.



Finalmente, prevé el art. 2.3 de la LISI que, excepcionalmente se pueda ampliar el ámbito subjetivo de aplicación de la obligación del art. 2.1 de la LISI a empresas pertenecientes a sectores de actividad distintos de los inicialmente previstos, en aquellos casos en los que, por la naturaleza del servicio que presten, se considere que en el desarrollo de su normal actividad deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios.

En efecto, está previsto que el Gobierno, en el plazo de 1 año a contar desde el 29 de diciembre de 2008, analice en qué medida resulta recomendable o necesaria la aplicación de la obligación del art. 2.1 de la LISI a otros sectores de actividad distintos de los previstos inicialmente. Ello no obstante, hasta la fecha el Gobierno no ha hecho uso del referido mandato, por lo que el ámbito subjetivo de aplicación del art. 2 de la LISI continúa, en la fecha de publicación del presente Estudio, siendo el mismo.

Igualmente, debe tomarse en consideración que las Comunidades Autónomas con competencias exclusivas en las materias objeto de la obligación de interlocución telemática, podrán modificar el ámbito y la intensidad de aplicación del art. 2.1 de la LISI en aquellos casos en que, precisamente, debido al desarrollo sectorial de sus competencias, lo consideren oportuno.



3. Cuestiones previas

Con carácter previo al análisis que constituye el objeto del presente Estudio, resulta conveniente abordar una serie de cuestiones y materias directamente relacionadas con el cumplimiento de la obligación del art. 2 LISI y que deben ser tomadas en consideración.

3.1. Accesibilidad para personas de edad avanzada y con discapacidad

En primer lugar, se debe proceder al análisis de la cuestión relativa a la “**accesibilidad TIC**” (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), entendido como la capacidad para que cualquier persona, en especial las personas de edad avanzada o las que presenten algún tipo de discapacidad, puedan acceder y hacer uso de las tecnologías de la información y de los servicios ofrecidos a través de éstas en igualdad de condiciones.

La “**accesibilidad TIC**”, por lo tanto, no sólo se refiere a las páginas web, sino que también implica que los servicios, procesos, procedimientos y dispositivos de firma electrónica deban ser plenamente accesibles a las personas de edad avanzada y a las que presenten algún tipo de discapacidad.

Las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogéneo, pero todas tienen en común que, en mayor o menor medida, precisan de garantías suplementarias para vivir con plenitud de derechos o para participar en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos en la vida económica, social y cultural del país.

La Constitución Española, en su artículo 14, reconoce la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna. A su vez, el artículo 9.2 establece que *corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, eliminando los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitando su participación en la vida política, cultural y social*. En congruencia con estos preceptos el artículo 49, refiriéndose a las personas con discapacidad, ordena a los poderes públicos que presten la atención especializada que requieran y el amparo especial para el disfrute de sus derechos.

En dicho contexto, fue aprobada la **Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**, en cuya **Disposición Final 7ª** se contenía un mandato por el que se encomendaba al Gobierno, en un plazo de dos años desde su entrada en vigor, fijar unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la Sociedad de la Información y de cualquier medio de comunicación social.

Adicionalmente, cabe destacar la **Disposición Adicional 5ª de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI)**, que lleva por rúbrica “Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos”, donde se prevé lo siguiente:

[...] Cinco. Las páginas de Internet de las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, sometidas a la obligación establecida en el **artículo 2 de la Ley**



56/2007, de medidas de impulso de la sociedad de la información, deberán satisfacer a partir del 31 de diciembre de 2008, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad.

Es decir, en la norma de referencia está prevista la obligación, para las empresas obligadas en virtud del art. 2 de la LISI, de tener adoptados e implantados, en sus respectivos canales de interlocución de telemática, los medios y mecanismos necesarios para garantizar, como mínimo, el nivel medio de accesibilidad a partir del 31 de diciembre de 2008.

Vinculado con la “accesibilidad TIC” nace la **Iniciativa de Accesibilidad Web**, conocida como WAI (del inglés, *Web Accessibility Initiative*) del Consorcio Mundial de la Web (del inglés, *World Wide Web Consortium*) cuya principal misión es guiar el desarrollo de páginas web hacia un diseño accesible, a través de unas pautas consideradas como estándares internacionales de accesibilidad, a fin de servir como las especificaciones de referencia cuando se trata de hacer que las páginas web sean accesibles a las personas con discapacidad.

En función de dichas pautas, la WAI ha determinado tres niveles de accesibilidad: básico, medio y alto, que se conocen como niveles A, AA (o doble A) y AAA (o triple A). Dichas pautas han sido incorporadas en España a través de la Norma UNE 139803:2004, que establece tres niveles de prioridades, correspondiendo los Niveles 1 y 2 con los niveles A y AA.

Asimismo, también debe tomarse en consideración el **Real Decreto 1494/2007, que aprueba el Reglamento sobre las Condiciones Básicas para el Acceso de las Personas con Discapacidad a las Tecnologías, Productos y Servicios relacionados con la Sociedad de la Información y Medios de Comunicación social**, el cual obliga a que determinadas entidades, públicas y privadas, cumplan las condiciones básicas de accesibilidad establecidas en el propio reglamento.

Respecto de las páginas web de empresas privadas, bajo el epígrafe “CRITERIOS Y CONDICIONES BÁSICAS DE ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN”, el **artículo 6 de dicho Reglamento** indica que *las administraciones públicas promoverán medidas de sensibilización, divulgación, educación y, en especial, formación en el terreno de la accesibilidad, con objeto de lograr que los titulares de otras páginas de Internet, incorporen progresivamente y en la medida de lo posible los criterios de accesibilidad y mejoren los niveles mencionados en el mismo, particularmente aquéllas cuyo contenido se refiera a bienes y servicios a disposición del público.*

Por otro lado, respecto de las condiciones básicas de accesibilidad en materia de firma electrónica, el **artículo 9 de dicho Reglamento** indica que *los servicios, procesos, procedimientos y dispositivos de firma electrónica deberán ser plenamente accesibles a las personas mayores y personas con discapacidad, las cuales no podrán ser, en ningún caso, discriminadas en el ejercicio de sus derechos y facultades por causas basadas en razones de discapacidad o edad avanzada.*

Finalmente, debe indicarse que es posible proceder a la certificación de las páginas de Internet que den cumplimiento a la normativa sobre accesibilidad. Unas de las entidades certificadoras en España es la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), quien cuenta con una Certificación de Accesibilidad TIC (Accesibilidad Web) conforme a la **Norma UNE 139803:2004** “Requisitos de accesibilidad para contenidos Web”.



Esta Norma UNE 139803:2004 establece las características que han de cumplir los contenidos disponibles mediante tecnologías web en Internet, Intranets y otros tipos de redes informáticas, para que puedan ser utilizados por la mayor parte de las personas, incluyendo personas con discapacidad y personas de edad avanzada, de forma autónoma o mediante las ayudas técnicas pertinentes.

3.2. Firma electrónica y documentos firmados electrónicamente

La obligación prevista en el art. 2.1 de la LISI, de disponer de un medio de interlocución telemática, en la medida en que se convierte en un medio de comunicación a distancia, sin intervención presencial de la compañía de seguros, por un lado, y el consumidor, por otro requiere del uso de un mecanismo de identificación que aporte seguridad sobre la identidad de las partes y autenticidad e integridad de las comunicaciones realizadas.

En este sentido, la LISI prevé que dicha identificación y autenticación tengan lugar a través de un certificado electrónico de firma electrónica.

A tal efecto, sobre la base de lo previsto en la **Ley 59/2003, de Firma Electrónica (LFE)**, conviene realizar un conjunto de consideraciones a propósito de los diferentes tipos de firma electrónica, así como el uso y validez de cada uno de los mismos.

En primer lugar, debe indicarse que una **firma electrónica** es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante.

En cuanto a los diferentes tipos de firma electrónica, cabe identificar los siguientes:

- **Firma electrónica avanzada** es toda firma electrónica que permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, que está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y que ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.
- Las notas características de la firma electrónica avanzada son las de garantizar la integridad, autenticidad y no repudio de los documentos y mensajes firmados electrónicamente.
- **Firma electrónica reconocida** es la firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.
- La firma electrónica reconocida tendrá, respecto de los datos consignados en forma electrónica, el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel.

Con carácter general, prevé la LFE que no se negará **validez y efectos jurídicos** a una firma, por el hecho de presentarse en forma electrónica, si reúne los requisitos reconocidos.

El soporte en que se hallen los datos firmados electrónicamente será admisible como prueba documental en juicio. Si se impugnare la autenticidad de la firma electrónica reconocida se procederá a comprobar que se trata de una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, que cumple todos los requisitos y condiciones establecidos en la LFE para este tipo de certificados, así como que la firma se ha generado mediante un dispositivo seguro de creación.



La carga de realizar las citadas comprobaciones corresponderá a quien haya presentado el documento electrónico firmado. Si dichas comprobaciones obtienen un resultado positivo, se presumirá la autenticidad de la firma electrónica reconocida.

Si se impugna la autenticidad de la firma electrónica avanzada con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico, se estará a lo establecido en las normas procesales civiles (art. 326.2 de la Ley Enjuiciamiento Civil).

Finalmente, de conformidad con lo previsto en la LFE, cuando una firma electrónica se utilice de conformidad con las condiciones acordadas por las partes contractuales para relacionarse entre sí (conocida como **firma electrónica contractual o normativa**), se tendrá en cuenta lo estipulado entre ellas.

Un ejemplo de lo anterior tendría lugar cuando las partes contractuales acuerdan como medio válido de identificación electrónica el empleo, por ejemplo, de una contraseña, el número de contrato u otro elemento similar, de manera que todos los trámites realizados por la parte que se identifica, haciendo uso del medio acordado por las partes, tendrán los efectos acordados o estipulados por las partes.

Este mecanismo requiere de la redacción, conocimiento y aceptación, por ambas partes, del documento en el que se deberán estipular los efectos y validez de los trámites realizados previa identificación, haciendo uso del medio válidamente acordado por las partes contractuales.

3.3. Contratación electrónica

Según prevé la letra a) del art. 2.1 de la LISI, uno de los trámites que los usuarios deberán poder realizar a través del medio de interlocución telemática es llevar a cabo la contratación electrónica de servicios, suministros y bienes.

En este sentido, se hace necesario tomar en consideración las normas relativas a la contratación electrónica recogidas tanto en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información (en adelante, LSSI) como en las normas sectoriales que resultan de aplicación a los distintos sectores de actividad obligados por la LISI.

En primer lugar, debe manifestarse que tanto la LSSI en su art. 23, como otras normas sectoriales, reconocen **validez al contrato celebrado por vía electrónica**, siempre que concurra el consentimiento y restantes requisitos para su validez.

En cuanto a la **prueba de los contratos** celebrados por vía electrónica, así como de las obligaciones derivadas del mismo, en la medida en que dichos contratos estén firmados electrónicamente, se deberá observar lo previsto en el art. 3 de la Ley 59/2003, de Firma Electrónica (ver punto 3.2 anterior).

Relacionado con lo dispuesto en los párrafos anteriores (contrato contenido en soporte electrónico y prueba del contrato celebrado por vía electrónica) y teniendo en consideración la importancia que puede representar para las entidades y empresas que tomen la decisión de implantar dichos mecanismos de contratación, debe hacerse mención a la figura de los **Terceros de Confianza y los sistemas de sellado de tiempo** (también conocido como *time stamping*).



En efecto, prevé la LSSI que las partes del contrato puedan acordar que un tercero archive las declaraciones de voluntad que integran los contratos electrónicos y que consigne la fecha y la hora en que dichas comunicaciones han tenido lugar.

El *time stamping* o sellado de tiempo es un complemento ideal a la seguridad que ofrecen los certificados electrónicos de firma electrónica, en la medida en que se garantiza el momento exacto en el tiempo en el que tuvo lugar la firma de un documento o una declaración de voluntad. Es decir, permite constatar la fecha y hora exactas en la que tuvo lugar un determinado acto jurídico.

Por lo tanto, un sistema de *time stamping* puede resultar de especial utilidad, por ejemplo, para determinar la fecha en que tuvo lugar el envío de una solicitud de contratación, la aceptación de ésta por el oferente (y, consecuentemente, la formalización del contrato) o el envío de una solicitud de rescisión unilateral de un contrato.

Finalmente, en lo que respecta a las **obligaciones del propio proceso de contratación electrónica**, las mismas se pueden dividir en dos bloques:

a. Obligaciones previas a la contratación

Con carácter general, antes de iniciar el procedimiento de contratación, sin perjuicio de los requisitos particulares que puedan estar previstos en las normas sectoriales que resulten de aplicación, se deberá poner a disposición de los usuarios, mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

- Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- Si la compañía va a archivar el documento electrónico en el que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
- La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.
- Condiciones generales a las que deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas.

Esta obligación de información previa se entenderá cumplida si se incluye, la información exigida, en la página web o sitio de Internet en las condiciones señaladas anteriormente.

Asimismo, en caso de ofrecerse la posibilidad de contratar electrónicamente los servicios y productos, accediendo desde dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido (p.e, un móvil), se entenderá cumplida la obligación anterior cuando se facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en la que dicha información es puesta a disposición del destinatario.

b. Obligaciones posteriores a la celebración del contrato

Con carácter general, con posterioridad a la celebración del contrato, la empresa deberá confirmar la aceptación realizada por la persona contratante o aceptante, utilizando a tal efecto alguno de los siguientes medios:



- El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o
- La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como la persona contratante o aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por el destinatario de la misma.

Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a las que se dirijan puedan tener constancia de ello. En caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquel haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

3.4. Protección de Datos Personales

Del análisis derivado del alcance y aplicación de las obligaciones previstas en el art. 2.1 de la LISI, se pone de manifiesto que algunos de los trámites a desarrollar a través del medio de interlocución telemática, implican el tratamiento¹ de datos de carácter personal.

En este sentido, con relación al desarrollo y puesta en funcionamiento del medio de interlocución telemático del art. 2.1 de la LISI, se hace necesario observar y tomar en consideración, en lo que al tratamiento de datos de carácter personal se refiere, las obligaciones previstas en el texto de la **Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD)**, del **Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante, Reglamento LOPD)** y restante normativa que resulte de aplicación.

En otras obligaciones, será necesario proceder al cumplimiento del deber de información, en los diferentes trámites que impliquen una recogida de datos; articular mecanismos para obtener el consentimiento, con especial hincapié en los supuestos en los que la normativa exija recabar dicho consentimiento de forma expresa; suscribir contratos de encargado del tratamiento, en caso de tener lugar prestaciones de servicios con acceso a datos; así como implantar las medidas de seguridad exigidas por el Reglamento LOPD que resulten de aplicación.

En particular, con relación a los formularios que se habilitan a través de páginas web para llevar a cabo la recogida de datos de carácter personal, es práctica habitual que en dichos formularios sea incorporado el texto o un enlace al texto de la Política de Privacidad de la página web, junto con una casilla que los usuarios deban marcar o seleccionar obligatoriamente para poder remitir o enviar el formulario, como signo inequívoco de haber leído y aceptado dicha política, por medio de la cual se dé cumplimiento al deber de información exigido por la normativa de protección de datos.

(1) Según el art. 5.1.t) del Real Decreto 1720/2007, se entiende por Tratamiento de Datos *cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, modificación, cancelación, bloqueo o supresión, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.*



3.5. Régimen sancionador

Finalmente, con relación al régimen sancionador que resulta de aplicación al incumplimiento de las obligaciones previstas en el art. 2.1 de la LSI, debe ponerse de manifiesto que el art. 6 de la LSI establece lo siguiente:

Artículo 6. Modificación de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.

Se añade una nueva letra i) al artículo 64 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, con la siguiente redacción:

i) Los incumplimientos de lo dispuesto en el párrafo d) del apartado 1 del citado artículo 2 (de la LSI) serán sancionables conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal correspondiendo la potestad sancionadora al órgano que resulte competente.

Es decir, el régimen sancionador referido de modo directo en la LSI está previsto sobre la base de una modificación de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, de la que cabe extraer las siguientes conclusiones:

- El régimen sancionador directo está previsto respecto del incumplimiento de lo previsto en la letra d) del art. 2.1 de la LSI, es decir, respecto del hecho de no ofrecer, a través del medio de interlocución telemática, un mecanismo para poder ejercitar cualquiera de los derechos en materia de protección de datos (acceso, rectificación, cancelación y oposición).

La sanción de los referidos incumplimientos tendrá lugar con sujeción a lo previsto en la normativa en materia de protección de datos.

- En este sentido, el art. 44 de la LOPD tipifica las conductas consistentes en impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos A.R.C.O. como infracciones leves (derechos de rectificación y cancelación) y graves (derechos de acceso y oposición), si bien contempla un supuesto en el que dichas infracciones podrían ser tipificadas como muy graves, *para el caso de no atender u obstaculizar, de forma sistemática, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*
- Las infracciones leves, graves y muy graves serán sancionadas, según el art. 45 de la LOPD, con **multas de entre 600 a 60.000 €, 60.000 a 300.000 € ó 300.000 € a 600.000 €,** respectivamente.
- La potestad para sancionar dichos incumplimientos corresponderá, con carácter general, a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y, excepcionalmente, a las agencias autonómicas de protección de datos.

En segundo lugar, con relación a las cuestiones y obligaciones de accesibilidad para personas de edad avanzada y personas con discapacidad, previstas en la LSSI, la Disposición Adicional 5ª prevé lo siguiente:

Cuatro. Los incumplimientos de las obligaciones de accesibilidad establecidas en esta Disposición adicional estarán sometidos al régimen de infracciones y sanciones vigente en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.



- Dicho régimen sancionador se encuentra previsto y recogido en la **Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.**
- Las conductas tipificadas en la Ley 49/2007 tienen la consideración de infracciones administrativas, las cuales deberán ser tenidas en cuenta sin perjuicio de otras infracciones que puedan ser tipificadas en las diferentes legislaciones autonómicas.
- Dichas infracciones son susceptibles de ser tipificadas como leves, graves o muy graves, y las **sanciones oscilan entre los 301 euros hasta un máximo de 1.000.000 de euros**, si bien para las infracciones leves, la sanción no podrá exceder en ningún caso de los 30.000 euros, y para las infracciones graves, la sanción no podrá exceder en ningún caso de los 90.000 euros.
- La cuantía de las sanciones se determinará por el órgano competente, en función de la concurrencia, o no, de diferentes circunstancias, tales como la intencionalidad de la persona infractora, el incumplimiento de advertencias previas, el número de personas afectadas, la permanencia o transitoriedad de las repercusiones de la infracción o el posible beneficio económico que se hubiera generado para el autor de la infracción.
- El abono, por parte del infractor, de las multas impuestas no eximirá del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa estatal y autonómica en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de personas con discapacidad.

Finalmente, junto con los regímenes sancionadores referidos tanto en la LISI como en la Ley 49/2007, también deberá tomarse en consideración el régimen sancionador que, de forma indirecta, puede resultar de aplicación a las empresas obligadas por la LISI, en la medida en que el no posibilitar la realización de los trámites previstos en el art. 2 de la LISI a través del medio de interlocución telemática, pueda suponer la comisión de alguna de las infracciones previstas en la normativa sectorial que resulte de aplicación a los sectores de actividad obligados por el art. 2 de la LISI.

A tal fin, deberá acudirse a las normas sectoriales correspondientes a fin de determinar qué régimen sancionador puede estar previsto en las mismas, así como las posibles sanciones y entidades competentes para conocer y sancionar dichos incumplimientos.



4. Conclusiones

En el seno de la Sociedad de la Información cabe destacar la importancia que las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han adquirido en la vida diaria, tanto a nivel personal como profesional, de empresas y ciudadanos, afectando a la forma y al contenido de las relaciones que tiene lugar entre unos y otros.

En este sentido, las empresas deben comprometerse a poner a disposición de los ciudadanos los medios e instrumentos que las TIC ofrecen, asumiendo su responsabilidad de contribuir a convertir la Sociedad de la Información en una realidad al alcance de toda la ciudadanía. La accesibilidad a las TIC dependerá, en gran medida, de tres factores: el impulso que proporcionen las propias entidades privadas, la confianza y seguridad que se genere en los ciudadanos y los servicios que se ofrezcan.

Los ciudadanos, cada vez más familiarizados con el uso y posibilidades que ofrecen las TIC, empiezan a exigir una adaptación efectiva para poder relacionarse con las empresas en el entorno digital del mismo modo que lo hacían tradicionalmente. Demandan la eliminación de barreras en el acceso a la interlocución telemática para tener un trato cada vez más cercano, eficiente, rápido y ágil y poder interactuar con las empresas adecuadamente.

Las TIC se revelan, pues, como un instrumento que apoya la mejora de los servicios y actividades de las entidades. En muchas ocasiones, no sólo es la forma de prestación de los servicios lo que cambia, sino la propia naturaleza del servicio. No se trata de hacer lo mismo de otra manera sino de cambiar la orientación y el contenido de la atención al ciudadano, simplificar procesos y hacerlos más eficientes y cercanos.

Es en este contexto donde hay que encajar la aprobación de la **Ley 56/2007, de Impulso de la Sociedad de la Información** y, en particular, la obligación contenida en su art. 2, en virtud del cual las empresas pertenecientes a determinados sectores de actividad tienen la obligación de facilitar y poner a disposición de los consumidores un medio de interlocución telemática, a través del cual poder interactuar y desarrollar los principales trámites contractuales, así como ejercitar los derechos que, como usuarios, les son reconocidos en la normativa vigente.

Finalizado el análisis que ha constituido el objeto del presente Estudio, a continuación se procede a exponer las conclusiones alcanzadas sobre la base del trabajo de revisión que se adjunta, como **Anexo**, al presente documento.

En efecto, se ha procedido a llevar a cabo una revisión de páginas web de empresas pertenecientes a los sectores de actividad que resultan afectados por la obligación prevista en el art. 2 de la LISI. Ahora bien, no han sido analizadas el 100% de las empresas de cada sector, sino que se ha optado por escoger un número determinado de empresas (entre 6 y 12 de cada sector), habiendo sido escogidas las empresas más representativas así como las empresas con mayor presencia en el territorio nacional (o con presencia relevante en territorios autonómicos).

Por lo tanto, las conclusiones alcanzadas y que se exponen a continuación no son extrapolables a la totalidad de las empresas integrantes de cada sector.



En primer lugar, cabe concluir que si bien es cierto que la práctica totalidad de las empresas analizadas dispone de una página web, la cual vendría a constituir el medio de interlocución telemática, sin embargo no todas las empresas han iniciado las actuaciones necesarias para dotar, a dichas páginas web, de las prestaciones necesarias para lograr la pretendida interacción electrónica, con el nivel, amplitud y extensión exigidos por la LISI.

Asimismo, también debe ponerse de manifiesto el diferente grado de madurez con el que los diferentes sectores de actividad, que resultan obligados por el art. 2 de la LISI, afrontan la adaptación y adecuación de sus páginas web. En efecto, del conjunto de sectores analizados, son las empresas del **sector bancario** y las del **transporte aéreo de viajeros** las que se encuentran un nivel más elevado de cumplimiento respecto al art. 2 de la LISI, quizás motivado por el hecho de haber sido pioneras en el desarrollo y adaptación de sus modelos de negocio al medio Internet. También se ha identificado un grado elevado de cumplimiento por parte de algunas **empresas suministradoras de agua, gas y/o electricidad a consumidores**, si bien dicho cumplimiento elevado sólo es predicable respecto de algunas empresas de cada uno de dichos sectores de actividad, al no haberse comprobado que el elevado cumplimiento es generalizado en todas las empresas del sector de actividad al que pertenecen.

Apenas un sesenta por ciento de las empresas analizadas han desarrollado, de forma generalizada, actuaciones encaminadas a la adecuación de sus páginas web, a fin de que éstas sean un verdadero canal de comunicación online con los ciudadanos, posibilitando que los usuarios puedan, en cualquier momento y lugar, llevar a cabo operaciones y gestiones que hasta hace muy pocos años no era posible realizar sino presencialmente y en persona, lo que da lugar a que una de las medidas para lograr el pretendido impulso a la Sociedad de la Información se haya quedado en una pretensión, sin lograr la efectividad buscada.

Cabe destacar, igualmente, la falta de adaptación de las páginas web para permitir a los usuarios y consumidores identificarse y autenticarse electrónicamente, mediante certificados reconocidos de firma electrónica, teniendo en cuenta que dicha identificación se convierte en uno de los pilares sobre los que debe articularse la interlocución telemática y su eficacia desde un punto de vista jurídico. Con carácter general, y a excepción de algunas entidades del sector financiero, las empresas confían, como principal (y, en ocasiones, único) mecanismo de identificación y autenticación de usuarios, en el empleo de nombres de usuario y contraseñas, que en ningún caso ofrecen las prestaciones de seguridad y autenticidad que ofrece, por ejemplo, el uso del DNI electrónico.

Desde el punto de vista de la adaptación de las páginas web a los criterios de accesibilidad para que las personas con discapacidad y de edad avanzada puedan acceder a las mismas, en condiciones de igualdad, y hacer uso de los servicios ofrecidos, hay que decir que tan sólo un treinta y cinco por ciento de las empresas analizadas manifiesta haber desarrollado algún tipo de actuación para evitar que, de facto, se genere una situación de discriminación respecto a estos colectivos.

Un aspecto donde se ha observado un grado de cumplimiento algo más elevado y, en cierto modo, nivel de cumplimiento similar entre los distintos sectores de actividad, es el relativo al desarrollo de un canal a través del cual llevar a cabo la contratación electrónica de bienes y servicios, si bien la mayoría de las empresas se limitan a ofrecer mecanismos que tan sólo posibilitan el inicio de dichas relaciones, olvidándose de la importancia de poder, no sólo concluir el proceso de contratación, sino también de llevar a cabo modificaciones o, incluso, la terminación o rescisión contractual de las mismas.



Una explicación de lo anterior podemos encontrarla en el hecho de que en el art. 2 de la LISI están reflejados sectores de actividad muy diversos, cuyas formas de contratación difieren radicalmente (no es lo mismo comprar un billete de avión que dar de alta el suministro de gas de una vivienda o contratar un seguro de vida) y ello incide, necesariamente, en el modo de articular el inicio y conclusión de los procesos de contratación electrónica de dichos productos y servicios.

Asimismo, cabe advertir importantes diferencias en lo que respecta a la posibilidad de consultar los datos de cliente (esto es, datos personales asociados al contrato, datos de facturación y el contrato mismo). En ninguno de los sectores de actividad analizados se ha podido identificar un nivel generalizado del cumplimiento de esta obligación por parte de las empresas analizadas. En efecto, dentro de los diferentes sectores se ha identificado que si bien hay algunas entidades que sí ofrecen, a sus usuarios y clientes, la posibilidad de acceder a los datos personales, datos de facturación y al contrato mismo, otras entidades no ofrecen ninguna información ni dan la posibilidad de acceder a los datos mencionados o, en su caso, el ofrecimiento es parcial y no cubre la totalidad de la información exigida en el art. 2 de la LISI.

Con relación a la articulación de medios a través de los cuales poder presentar quejas, incidencias, sugerencias y reclamaciones, también se ha detectado un nivel de cumplimiento bajo, y con mucha casuística en función del sector de actividad analizado. Hay sectores de actividad (p.e, el sector bancario, seguros o el relativo al suministro de agua, gas o electricidad a consumidores), en los que existen normas sectoriales que regulan procedimientos similares, lo que pone de manifiesto un nivel de cumplimiento elevado por parte de dichas empresas, así como la existencia de órganos o entidades ante los que poder reclamar. Sin embargo, en otros sectores de actividad donde no existen tales normas (p.e, las actividades de comercio al por menor, los servicios de comunicaciones electrónicas o el transporte de viajeros) el nivel de cumplimiento es bajo.

No obstante, prácticamente ninguna entidad ha adaptado medios, a través de los cuales poder presentar quejas, incidencias, sugerencias y reclamaciones, de forma tal que garanticen al consumidor la constancia de su presentación, por lo que uno de los objetivos perseguidos por la LISI (obligación contemplada en su art. 2) pierde efectividad, y los derechos de los consumidores resultan mermados, en la medida en que quedan desprotegidos y a merced de la voluntad de las empresas, a la hora de atender de manera efectiva las acciones ejercitadas.

Las conclusiones anteriores también son extensibles en lo que respecta a la posibilidad de ejercitar, a través del medio de interlocución telemática, los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición). De hecho, son minoritarias las empresas que, de manera particular, habilitan un formulario o canal específico a través del cual poder ejercitar estos derechos. Tampoco se permite a los usuarios tener constancia efectiva de su presentación, por lo que nuevamente, la posición de los consumidores queda mermada frente a las empresas antes las cuales hayan podido ejercitar alguno de los indicados derechos.

Para finalizar el presente Estudio, cabe afirmar que las conclusiones anteriores y el bajo nivel de cumplimiento de la obligación del art. 2 de la LISI no es sino resultado de combinar factores como la **ausencia de un régimen que permita sancionar económicamente a las empresas** incumplidoras (excepto en lo referente a posibilitar el ejercicio de los derechos de la normativa de protección de datos – acceso, rectificación, cancelación y oposición – lo cual sí es sancionable a la luz de la Ley Orgánica de Protección de Datos y en lo referente a no facilitar el nivel medio de accesibilidad a las personas con discapacidad o edad avanzada, lo que es sancionable a la luz de la normativa específi-



ca en la materia) o el **excesivo carácter generalista** con el que fue redactada la LISI y la diversidad de sectores económicos afectados, lo que exige y justificaría un **desarrollo reglamentario que permita completar y dar solución a cuestiones específicas** a las que se deben enfrentar empresas y sectores de actividad muy diversos.

En efecto, el art. 2 de la LISI establece unas mismas obligaciones para empresas y entidades dedicadas a actividades muy diversas y que, por su propia operativa y por la naturaleza de los servicios prestados, difieren en la forma de materializar las relaciones comerciales y contractuales con los consumidores y usuarios.

Y no debemos olvidar tampoco el importante papel que debe jugar el propio **consumidor**, quien **de forma activa deberá demandar y exigir**, a las empresas, que le ofrezcan la posibilidad de comunicarse y desarrollar diferentes trámites y gestiones contractuales de forma telemática. Y para lograr dicha conciencia activa en los consumidores, que duda cabe de la importancia de realizar esfuerzos para **extender, generalizar, concienciar y formarnos en el uso de los mecanismos y herramientas que, como el DNI electrónico, permiten a los ciudadanos identificarse electrónicamente**.

En conclusión, nos encontramos en un escenario en el que, transcurrido más de dos años desde el vencimiento del plazo previsto en la LISI para cumplir con la obligación del art. 2, aún será necesario el transcurso de un plazo de tiempo mayor hasta que la interlocución telemática con las empresas, en los términos previstos en la LISI, sea una realidad.



5. Análisis sectorial del impacto y grado de cumplimiento del Art.2 de la LISI

5.1. Análisis sectorial del impacto y grado de cumplimiento del art.2 de la LISI

5.1.1 Servicios de comunicaciones electrónicas a consumidores

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS A CONSUMIDORES”, se ha procedido a la revisión y análisis de seis empresas representativas del sector y cobertura a nivel nacional.

Como nota común a las empresas revisadas, cabe destacar la prestación, por las mismas, de diversos servicios de comunicaciones electrónicas. Entre otros, telefonía móvil, acceso a Internet o servicios de hosting.

Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

1. Cuestiones previas

En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, se ha podido comprobar que cuatro de las seis empresas analizadas informan del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, si bien ninguna de las mismas deja claro cuál es el nivel efectivo alcanzado.

La primera de ellas menciona que su objetivo es alcanzar el nivel AA en todos sus contenidos y declara el cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web), relativas al nivel AA, si bien dicho cumplimiento no está verificado por ninguna entidad tercera independiente del propio proveedor. También se menciona que la página web está diseñada para que todas las personas, independientemente de tener alguna discapacidad, de la edad, o de hacer uso de tecnologías poco convencionales, puedan tener un acceso universal a todos los contenidos de la página web, sin encontrar dificultades de acceso.

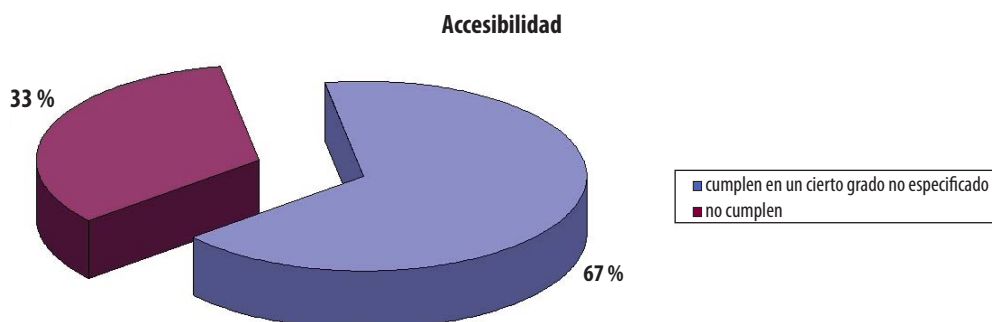
La segunda de las empresas tampoco menciona ni especifica el nivel de accesibilidad alcanzado, limitándose a afirmar que la página web ha sido desarrollada pensando en las diferentes capacidades de aquellos que la utilizan, tanto físicas como tecnológicas.

La tercera de las empresas mencionadas cuenta con una página web alternativa a la página web principal, identificado expresamente como “sitio de accesibilidad”, donde es claramente visible que los contenidos están organizados de forma distinta, no hay imágenes en movimiento y hay poca publicidad. Sin embargo, ni siquiera en dicha página web alternativa se menciona qué nivel de accesibilidad ha sido alcanzado ni qué certificaciones han sido obtenidas, en su caso. Simplemente se



ofrece una definición de accesibilidad y los requisitos para que una página web pueda ser considerada como accesible pero de una forma general, sin ubicar a la propia empresa dentro de un cierto nivel alcanzado dentro de tales requisitos.

Finalmente, la última de las empresas manifiesta haber cumplido y obtenido la certificación AA, y que dicha certificación ha sido otorgada por una empresa externa e independiente (Technosite). Ello no obstante, dichos criterios de accesibilidad sólo se cumplen en las áreas concretas de la página web que expresamente se mencionan.



Otro elemento analizado ha sido el relativo al mecanismo de identificación y autenticación electrónica de usuarios utilizado en las páginas web. Con carácter general, dicho mecanismo es el mismo en todas las páginas analizadas, el cual consiste en el uso de un nombre de usuario y una contraseña. La mayoría de las empresas utilizan el número de teléfono móvil o fijo contratado como nombre de usuario, y la contraseña es asignada automáticamente, la cual puede ser modificada posteriormente por el mismo usuario. Es decir, ninguna de las empresas analizadas ofrece mecanismos de identificación y autenticación de usuarios basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas.

Los servicios que suelen ser ofrecidos al acceder al área de usuario son, entre otros, información del usuario y servicios contratados, cambiar datos del usuario, acceso a datos de facturación, acceso al correo, consultar incidencias, acceder a manuales de ayuda, así como presentar reclamaciones, dudas o sugerencias.

En tercer lugar, se ha procedido a constatar en qué medida se posibilita la realización de trámites a través de un representante o tercero autorizado. En este sentido, cabe mencionar que ninguna de las empresas ha previsto esta posibilidad, por lo que siempre tendrá que ser el propio usuario quien actúe personalmente.

2. Contratación electrónica de bienes y servicios

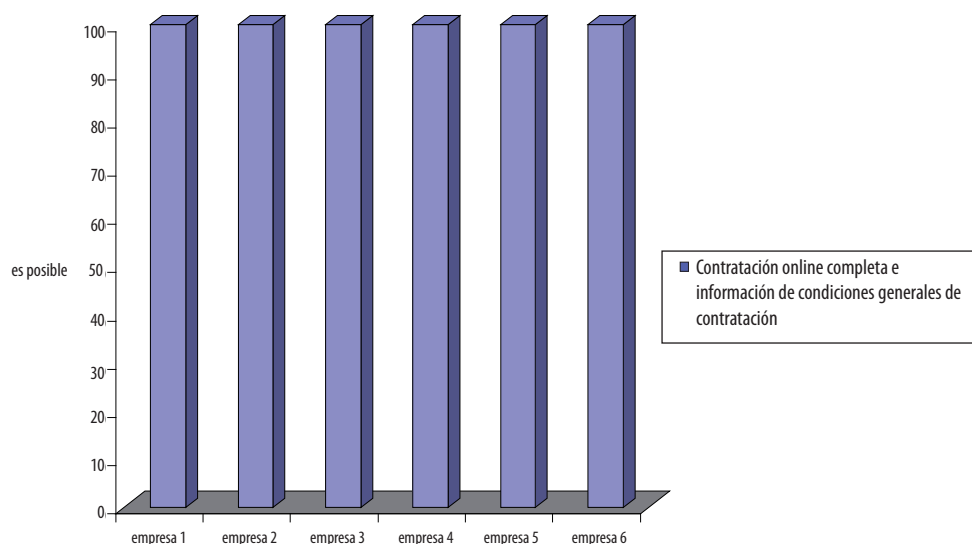
Respecto de la posibilidad de realizar una contratación, oferta de contratación, o solicitud de contratación, se ha identificado que las seis empresas permiten realizar la contratación o solicitud de contratación a través del canal de interlocución telemática, ya sea la solicitud de alta de la línea telefónica fija o móvil, el alta del servicio de ADSL o la solicitud de alta de algún servicio específico asociado a los anteriores.

Tras llevar a cabo la solicitud de contratación, el alta en el servicio o la contratación misma, las distintas empresas suelen realizar una confirmación de dicho trámite mediante el envío de un correo electrónico, el envío de un sms, o a través del contacto telefónico directo con el cliente, donde se especifican las características de la contratación o solicitud realizada y los pasos a seguir a continuación, en su caso, para finalizar el proceso (p.e, concertar cita con el equipo técnico para la instalación de algún equipo).

Por lo tanto, cabe concluir que todas las empresas permiten realizar una contratación o solicitud de contratación a través del medio de interlocución telemática, haciendo uso de formularios a través de los cuales se obtienen los datos e información necesarios para dicho proceso.

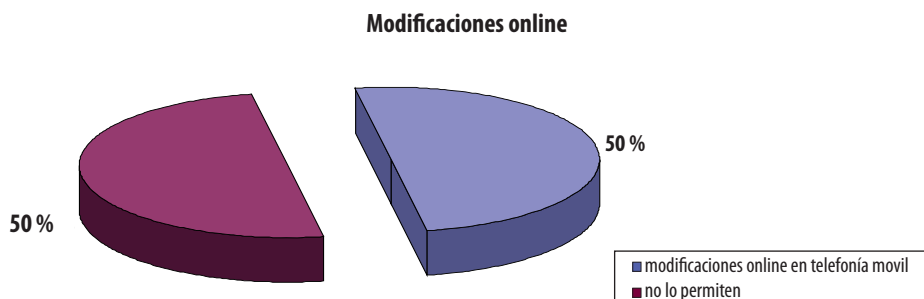
Otro aspecto analizado es el referente a la existencia de información relativa a las condiciones generales de contratación, con carácter previo al inicio de la misma, tal y como exige la normativa aplicable. En este sentido, se ha identificado que todas las empresas de comunicaciones electrónicas cuentan con información previa relativa a las condiciones generales de contratación, lo que otorga confianza y seguridad al cliente cuando este quiere contratar los servicios.

Contratación online completa e información de condiciones generales de contratación



El último aspecto analizado, relativo al proceso de contratación, ha sido el relativo a la posibilidad de formalizar dicha contratación de forma completa a través del medio de interlocución telemática, habiéndose identificado que cinco de las seis empresas permiten que todos los trámites se realicen de forma electrónica, excepto aquellos trámites que, necesariamente, requieren de una intervención o actuación física (p.e, concertar una cita para que un técnico instale un equipo contratado, o necesidad de presentarse físicamente en alguna sucursal para recoger el mismo).

Por otro lado, tres de las empresas permiten realizar modificaciones o cambios, a través del medio de interlocución telemática, si bien dicha posibilidad no se ofrece respecto de la totalidad de los servicios, y en ocasiones se hace necesario el contacto telefónico con la empresa, o acudir directamente a alguna de las sucursales de la misma, para poder formalizar dichos cambios.



Finalmente, respecto de la terminación o rescisión online del contrato, se ha identificado que ninguna de las empresas permite la posibilidad de realizar dicho trámite a través del canal de interlocución telemática, lo que obliga al contacto telefónico o presencial con dichas empresas, para poder llevar a cabo dicho trámite.

3. Consulta de datos

En tercer lugar, se ha procedido a revisar y analizar en qué medida tiene lugar el cumplimiento de la obligación de posibilitar, a través del canal de interlocución telemática, la consulta de determinados datos.

El acceso a esta tipología de de datos tiene lugar a través de un “área de usuario”, a la cual se accede mediante el uso del nombre de usuario y contraseña.

a. Datos de Facturación

La LISI prevé que, a través del medio de interlocución telemática, están disponibles a los usuarios los datos de facturación de al menos los últimos tres años. Sin embargo, este extremo no es cumplido por ninguna de las seis empresas. Si bien existe posibilidad de acceder a facturas previas, éstas se limitan a un número limitado de meses (en el mejor de los casos, a los últimos nueve meses); incluso, en alguna página web, no se especifica la antigüedad de la consulta se puede realizar.

b. Datos del Contrato

Se ha comprobado que las seis empresas permiten acceder a los datos del contrato, así como a los servicios contratados de forma fácil.

c. Datos del Cliente

Finalmente, respecto del acceso a los datos del cliente, también las empresas revisadas permiten el acceso a dicha información, así como a otros datos relacionados con los clientes.

4. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

En cuarto lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención personal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los siguientes.

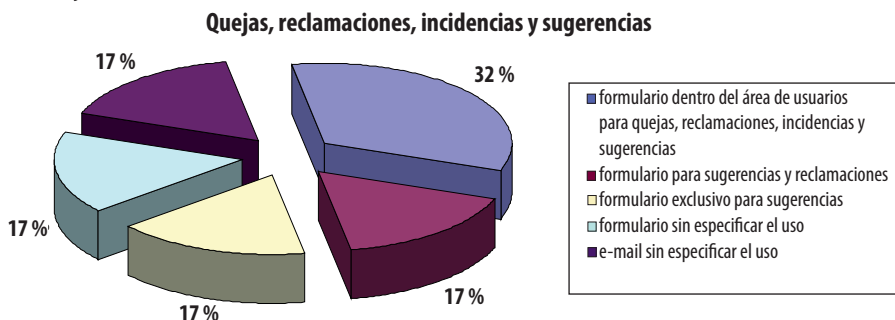
Dos de las seis empresas permiten enviar quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias mediante formularios, con la limitación de que dichos formularios sólo están accesibles dentro del “área de usuarios” y requiere ser cliente de la empresa en cuestión, lo que obliga al acceso previo, mediante el uso del nombre de usuario y contraseña, para hacer uso de los mismos. No son formularios accesibles a cualquier usuario.

Otra de las empresas cuenta con un formulario de envío automático, mediante el cual se pueden enviar sugerencias y reclamaciones. Por su parte, otra empresa dispone de un formulario pero exclusivamente para enviar sugerencias, sin especificar nada acerca de quejas y reclamaciones.

Por último, las dos empresas restantes no especifican los trámites que se pueden realizar al ponerse en contacto con ellas; una ofrece un formulario genérico y la otra una dirección de correo electrónico. A través de ambos mecanismos, se envía un mensaje al área de atención al cliente.

Adicionalmente, debe tomarse en consideración que sólo dos de las empresas permiten a los usuarios tener constancia del trámite realizado, al enviar una confirmación por correo electrónico. En los restantes casos, no se deja constancia de la reclamación, queja o sugerencia enviada.

Finalmente, se ha comprobado que ninguna de las empresas prevé la posibilidad de enviar documentación adjunta al trámite realizado.



5. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Como último punto de análisis se encuentra la revisión respectiva de la posibilidad de ejercitar online los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación contemplados en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Sorprendentemente, ninguna de las empresas analizadas dispone de un formulario o área específica que permita ejercitar o, al menos, iniciar, a través del medio de interlocución telemática, el ejercicio de los derechos relativos a la protección de datos. Por lo tanto, los usuarios y/o clientes interesados deberán hacer uso de la vía postal, la vía telefónica o, en su caso, remitir un fax a la empresa en cuestión.

C) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis correspondiente al grado de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LSI se derivan para el sector de actividad “SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRONICAS A CONSUMIDORES”, cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es ME-



DIO, ya que mientras el cumplimiento es alto en algunos apartados, en otros sin embargo es parcial o nulo. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, con relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, el estudio refleja que el sector se encuentra en un nivel medio de cumplimiento, ya que más de la mitad de las empresas cumple esta obligación.
- En lo que respecta a los mecanismos empleados para identificar y autenticar a los usuarios, ninguna de las entidades ha implantado mecanismos basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas, en cuanto a robustez, que permitan a los usuarios identificarse y realizar, a través del medio de interlocución telemática, trámites y actuaciones con una validez semejante a los realizados por vía presencial.

El mecanismo de identificación y autenticación utilizado es el uso de nombre de usuario y contraseña, lo que no permite cumplir con las exigencias de la LISI.

- Con relación a la contratación electrónica de bienes y servicios, nos encontramos en presencia de un sector donde el nivel de cumplimiento es alto, evitando el desarrollo de trámites en papel, lo que permite economizar el tiempo de contratación.

Asimismo, también se detecta un nivel alto de cumplimiento a la hora de ofrecer, a los usuarios, información previa relativa a las condiciones de contratación.

Sin embargo, no existe posibilidad de adjuntar o remitir, por vía electrónica, documentación que pueda resultar necesaria para la celebración de los trámites contractuales.

A diferencia de lo que ocurre con el proceso de contratación, en lo que respecta a las modificaciones y rescisiones contractuales, el nivel de cumplimiento de las obligaciones de la LISI es bajo.

- En lo que respecta a la posibilidad de acceso y consulta de datos de cliente, cabe concluir que este sector se encuentra en un nivel medio de cumplimiento, detectándose la principal carencia en lo que relativo a la consulta de datos del historial de facturación.
- Con relación a la obligación de poner a disposición de los usuarios, medios o canales a través de los cuales poder remitir quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias, el nivel de cumplimiento es bajo ya que, aunque sí existen canales a través de los cuales poder enviar dichos trámites, estos medios están reservados exclusivamente para usuarios registrados y, además, no permiten dejar constancia de la efectiva presentación del trámite en cuestión.
- Finalmente, con relación a la posibilidad de ejercitar los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos a través del medio de interlocución telemática, debe advertirse el nulo cumplimiento de esta obligación, lo que supone una merma significativa de las garantías que la LISI pretende constituir a favor de los usuarios.



5.2. Servicios financieros destinados a consumidores

5.2.1. Entidades aseguradoras

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “ENTIDADES ASEGURADORAS”, se ha procedido a la revisión y análisis de diez empresas representativas del sector.

De las diez empresas analizadas, ocho ofrecen sus servicios tanto a través de oficinas físicas con presencia en la práctica totalidad del territorio nacional, como oficinas en Internet; las dos restantes son empresas cuyos servicios se ofrecen únicamente a través de Internet.

Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

1. Cuestiones previas

En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, se ha podido comprobar que sólo una de las páginas web de las empresas analizadas cumple con el nivel medio AA. Las páginas web de las restantes entidades no cumplen los requisitos previstos en la normativa vigente.

Otro aspecto analizado ha sido el relativo al mecanismo de identificación y autenticación electrónica de usuarios utilizado en las páginas web. En nueve de las diez páginas web analizadas, dicho mecanismo es el mismo, consistiendo en el uso de un nombre de usuario y una contraseña, ambos escogidos por el usuario al momento de registrarse voluntariamente en la base de datos de clientes de las entidades respectivas. La página web de la décima entidad analizada no prevé un área donde los usuarios puedan realizar trámites online y, por lo tanto, todo trámite debe ser realizado presencial o telefónicamente.

Cabe hacer mención a dos de las entidades, ya que además de ofrecer la posibilidad de acceder e identificarse mediante el uso de nombre de usuario y contraseña, permiten a su vez identificarse tanto mediante un certificado digital expedido por autoridad certificadora reconocida como a través del DNI electrónico.

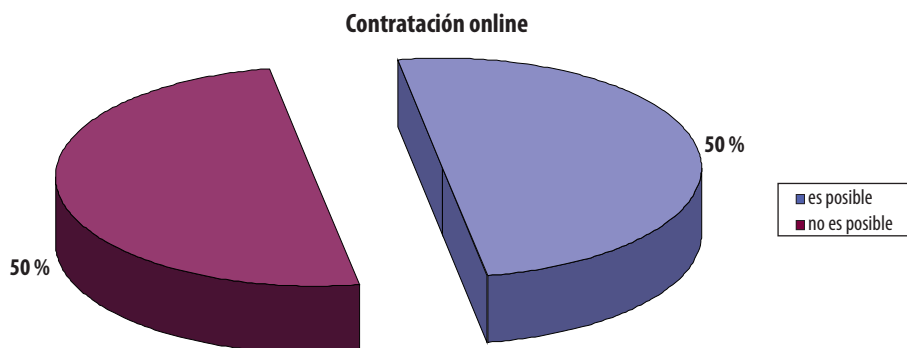
Los servicios que se ofrecen al acceder a las áreas de usuario son muy diversos, y permiten la realización de diversos trámites de forma online, tales como la consulta de pólizas, cambiar datos de la póliza, modificar la póliza, reportar siniestros, solicitar duplicado de documentos, consultar datos de contacto, consultar recibos, gestionar datos personales, recibir promociones, ofertas y comunicaciones comerciales y enviar documentación.

En cuanto a la posibilidad de realizar trámites a través de un tercero autorizado o representante, es preciso hacer constar que las entidades analizadas permiten contratar seguros en nombre de un tercero, a través de la figuras del tomador y asegurado.



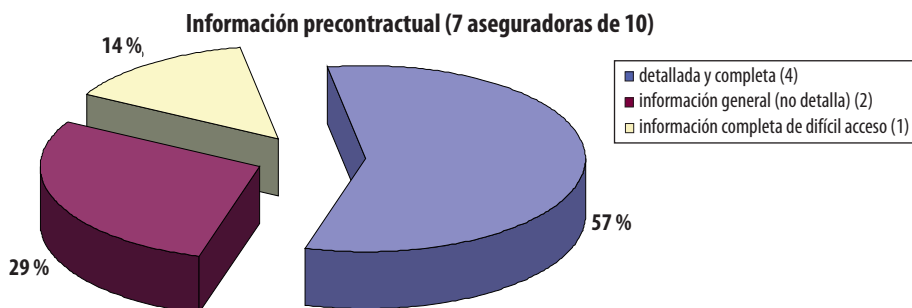
2. Contratación electrónica de bienes y servicios

Respecto de la posibilidad de realizar una contratación, oferta de contratación, o solicitud de contratación, se identificó que cinco de las diez entidades analizadas permiten llevar a cabo la contratación online de una póliza, con la singularidad de que una de ellas lo permite únicamente cuando se es usuario registrado; en caso contrario, se exige el registro previo como usuario de la página web para poder continuar con el proceso de contratación. Las otras cinco entidades analizadas no permiten la contratación online de pólizas, debiéndose acudir al canal telefónico o presencial para ello.



A su vez, de las cinco aseguradoras que permiten iniciar la contratación online, las cinco permiten llevar a cabo la confirmación de dicha contratación por medio del envío de un correo electrónico, especificando tres de las cinco que la documentación en papel se enviará al domicilio del contratante por correo ordinario.

Otro aspecto analizado es el referente a la existencia de información relativa a las condiciones generales de contratación, con carácter previo al inicio de la misma, tal y como exige la normativa aplicable. Se identificó que siete entidades cuentan con información previa de las condiciones generales de contratación (las cinco que permiten la contratación online y otras dos entidades más).

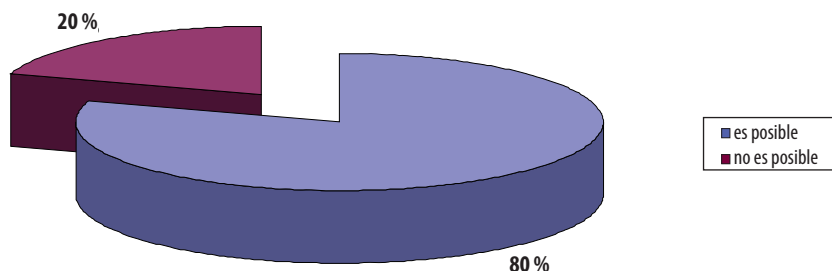


Con relación a las cinco entidades que permiten la contratación online, se ha identificado que en todas, la contratación se lleva a cabo mediante el uso de formularios que hay que completar, introduciendo los datos y demás características de la póliza; y en tres de los cinco formularios se incorpora un sistema para calcular el importe de la prima, una vez introducidos los datos mencionados.

Finalmente, respecto a la contratación online, cabe señalar que cuatro de las cinco entidades permiten realizar la contratación de forma completa, es decir, sin requerir la realización de trámite alguno posterior para formalizar la contratación; sin embargo, la quinta entidad no entiende formalizada la contratación sino hasta el momento en el que el tomador firma la póliza contratada, la cual es enviada por correo ordinario a la dirección indicada.

Como última anotación cabe hacer hincapié en que cuatro de las cinco empresas permiten que les sea enviada, por vía electrónica, documentación necesaria para la contratación.

Contratación online completa y envío de documentación online (5 aseguradoras de 10)



Con relación a la posibilidad de realizar alguna modificación contractual, lo que supone una modificación de la póliza contratada, tres de las cinco entidades permiten realizar esta operación por medios electrónicos, accediendo al área de usuario y haciendo uso de los mecanismos de identificación y autenticación previsto por cada empresa. Las otras dos entidades requieren que se contacte telefónicamente con ellas o con un agente de seguros.

Finalmente, en lo que respecta a la posibilidad de finalizar o rescindir el contrato a través del medio de interlocución telemática, debe mencionarse que ninguna de las entidades lo permite y, por lo tanto, la única opción es contactar con la entidad, a través del teléfono, fax o del correspondiente mediador (agente o corredor de seguros).

3. Consulta de datos

En tercer lugar, se ha procedido a revisar y analizar en qué medida tiene lugar el cumplimiento de la obligación de posibilitar, a través del canal de interlocución telemática, la consulta de determinados datos.

a. Datos de Facturación

Se ha comprobado que, accediendo al área reservado a los usuarios, seis de las diez entidades analizadas sí facilitan el acceso al historial de facturación de, al menos los últimos tres años, en la medida en que se facilita el acceso a los recibos anuales de las pólizas.

b. Datos del Contrato

Nueve de las diez entidades permiten acceder al contenido de la póliza suscrita, incluyendo todas sus condiciones particulares y generales, a través del área de usuarios de las respectivas páginas web.



c. Datos del Cliente

A su vez, accediendo al área de usuario, en nueve de las diez páginas web revisadas se ha podido comprobar que es posible revisar los datos relativos al cliente contenidos en la póliza, así como otros datos tales como siniestros comunicados o documentación aportada.

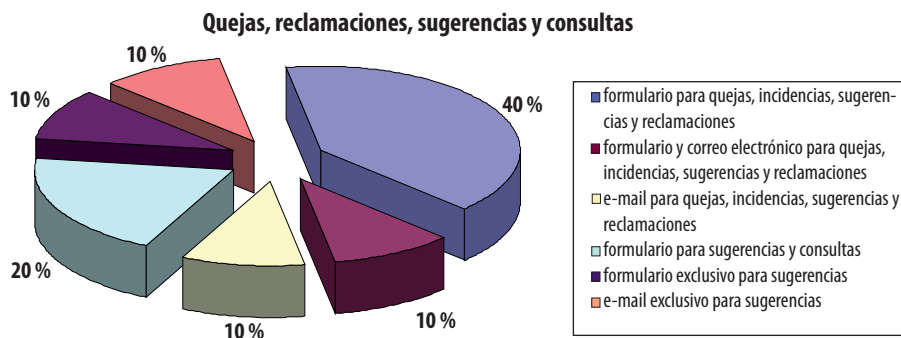
4. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

En cuarto lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención personal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los que se exponen a continuación.

En primer lugar, debe indicarse que nueve de las diez entidades analizadas permiten realizar este tipo de trámites de forma online, mientras que sólo una no lo permite y, por lo tanto, exige que dichos trámites sean realizados presencialmente, por teléfono o fax.

De las nueve entidades que permiten realizar los trámites de forma online, se ha comprobado lo siguiente:

- Cuatro entidades ofrecen, en sus páginas web, un formulario a través del cual se pueden enviar quejas, reclamaciones, consultas o sugerencias.
- Una entidad dispone de un formulario y, a su vez, de una dirección de correo electrónico para poder realizar los mismos trámites.
- Otra entidad permite realizar dichos trámites únicamente a través del correo electrónico.
- Dos entidades ofrecen formularios en sus páginas web, pero solo posibilitan el envío de sugerencias y consultas a través de los mismos, sin hacer mención alguna a las quejas y reclamaciones.
- Finalmente, la última entidad contempla la posibilidad de presentar sugerencias, sin hacer mención a los restantes trámites (quejas, consultas y reclamaciones).



Otro aspecto importante a destacar es que, ya sea a través de los formularios de las páginas web, ya sea a través de correo electrónico, no hay mecanismo alguno que permita dejar constancia de la realización de dichos trámites, lo cual genera una incertidumbre jurídica para el consumidor, al no existir un comprobante o justificante de su presentación.

Como única excepción a lo anterior, debe señalarse que una de las entidades, exclusivamente respecto del envío de quejas y sugerencias, permite que las mismas sean enviadas y firmadas digitalmente, generando una copia automática de las mismas, de manera que sí queda constancia de su recepción.

Finalmente, se debe señalar que, respecto de las empresas que emplean formularios, las mismas no prevén la posibilidad de enviar online documentación adjunta, relativa a los trámites a realizar, excepto una de las entidades, que sí lo permite expresamente.

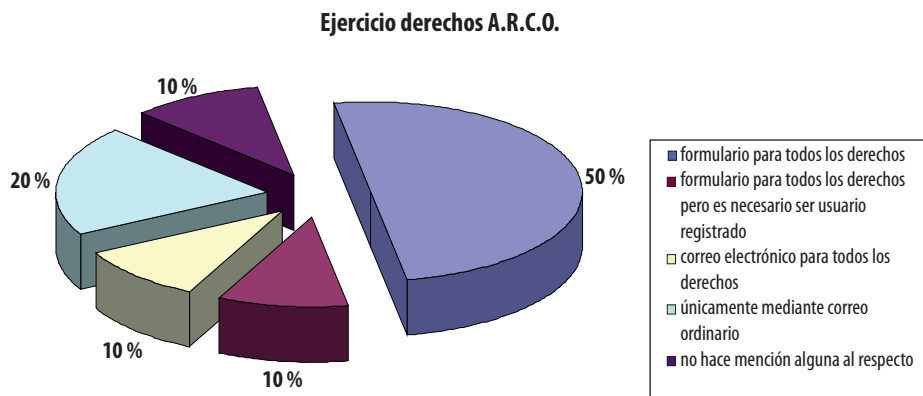
5. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Finalmente con relación a la obligación de facilitar a los usuarios el ejercicio, a través del medio de interlocución telemática, de los derechos A.R.C.O, reconocidos en la normativa de protección de datos, el análisis realizado ha dado lugar a los siguientes resultados.

Siete de las diez entidades expresamente mencionan la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación a través de la página web. De las siete entidades, seis lo hacen posible a través de un formulario accesible a cualquier usuario y la restante entidad a través de un formulario accesible en el área de usuario, por lo que, en este último caso, si no se es usuario registrado, no se pueden ejercitar los derechos a través del medio de interlocución telemática.

Por otro lado, dos entidades no permiten ejercitar dichos derechos de forma online, por lo que deberá acudir al envío de una comunicación postal o fax al domicilio de cada una de ellas para poder hacerlo.

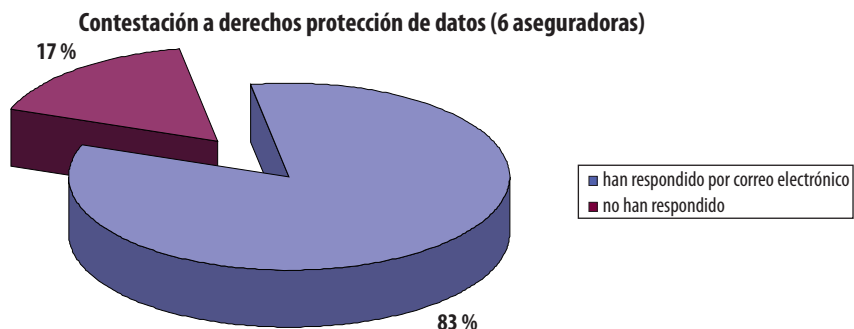
La última de las entidades simplemente no menciona nada respecto del ejercicio de tales derechos; inclusive no hace mención alguna a su política de protección de datos de carácter personal en la página web.



Cinco de las diez entidades permiten, al ejercitar alguno de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través del medio de interlocución telemática, adjuntar o acompañar documentación relativa la solicitud en cuestión.



Finalmente, sólo una de las entidades analizadas, de entre las que posibilitan el ejercicio de los derechos de forma online, deja una constancia de la recepción de la solicitud hecha. En los restantes supuestos, no existe posibilidad de dejar constancia de los derechos ejercitados.



C) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis correspondiente al grado de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LISI se derivan para el sector de actividad "ENTIDADES ASEGURADORAS", cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es MEDIO, toda vez que aun cuando el cumplimiento de algunas obligaciones es adecuado y satisfactorio, sin embargo dicho cumplimiento no es generalizado en todas las entidades analizadas. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, en relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, se confirma que sólo una empresa cumple, por lo que el nivel de cumplimiento se considera bajo, casi nulo.
- Respecto a los mecanismos para identificar y autenticar a los usuarios, sólo dos entidades han implantado mecanismos basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas que garantizan un nivel de seguridad similar al exigido por la LISI. Las demás entidades hacen uso, como mecanismos de identificación y autenticación, del nombre de usuario y contraseña.
- La realización de trámites a través de un tercero o representante autorizado se encuentra es una opción ofrecida por todas las entidades.
- Con relación a la contratación electrónica de bienes y servicios, y en base a la naturaleza de los servicios ofertados, sólo la mitad de las entidades permiten dicho proceso, resultando un nivel medio de cumplimiento.

Asimismo, también se detecta un nivel medio de cumplimiento a la hora de ofrecer, a los usuarios, la información previa relativa a las condiciones de contratación.

Sin embargo, en los formularios y medios previstos para desarrollar los procesos de contratación online, se ha identificado que menos de la mitad de las entidades ha previsto la posibilidad de



que los usuarios puedan llevar a cabo el envío de documentación que pueda resultar necesaria para la contratación.

- En cuanto a la posibilidad de consultar datos relativos al contrato, al historial de facturación o de las condiciones generales, se identificó un nivel medio de cumplimiento, pues aunque es una opción ofrecida por casi todas las entidades, no siempre se cumple con el nivel de detalle exigido por la LISI.
- Finalmente, con relación a la obligación de poner a disposición de los usuarios, mecanismos a través de los cuales poder remitir quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias, así como ejercitar los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, se ha verificado un nivel medio de cumplimiento, pues ni todas las entidades posibilitan canales para llevar a cabo dichas actuaciones ni, en caso de que así sea, se posibilita dejar constancia de los trámites realizados.

Tan sólo en dos situaciones se permite obtener constancia, por parte del usuario, de la efectiva presentación de la queja/reclamación o derecho ejercitado, al permitir enviar dichas solicitudes, haciendo uso de una firma electrónica, lo que a su vez permite obtener una copia digital de dicho envío o presentación.

5.2.1. Servicios bancarios, de crédito o de pago

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “SERVICIOS BANCARIOS, DE CRÉDITO O DE PAGO”, se ha procedido a la revisión y análisis de once entidades representativas del sector.

Las empresas analizadas corresponden a las principales entidades financieras del país, las cuales tienen presencia en todo el territorio nacional. Una nota común a dichas empresas es el hecho de que las mismas disponen de presencia tanto a través de oficinas físicas como a través del medio Internet.

Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

1. Cuestiones previas

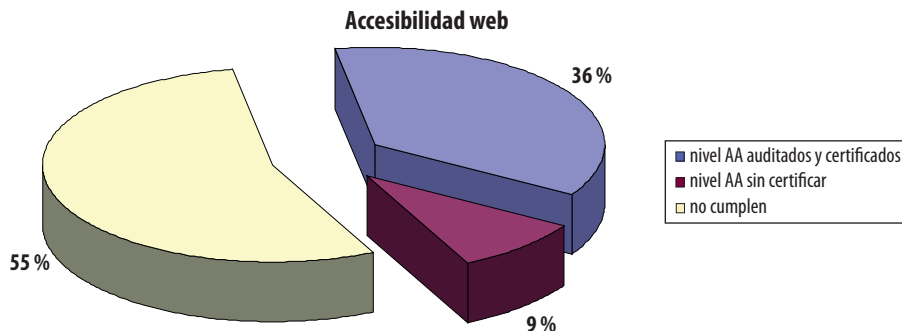
En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, de las once entidades financieras analizadas, se ha comprobado que seis de ellas cumplen con el nivel medio AA de accesibilidad, de conformidad con lo previsto el Real Decreto 1494/2007 y la LISI, facilitando de esta forma el uso de las páginas web por parte de personas discapacitadas y de edad avanzada.

Tres de las empresas han sido auditadas y certificadas por una empresa externa, quien certificó que dichos sitios web han seguido las directrices de accesibilidad del consorcio Mundial W3C (World Wide Web Consortium), y el nivel de accesibilidad certificado es el “Doble-A” de WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C.

La cuarta entidad que ha alcanzado el nivel AA no se ha sometido a ninguna auditoría o certificación, si bien asegura cumplir con el nivel de accesibilidad indicado.



Finalmente, las otras dos entidades no indican ni mencionan nada a propósito del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad.

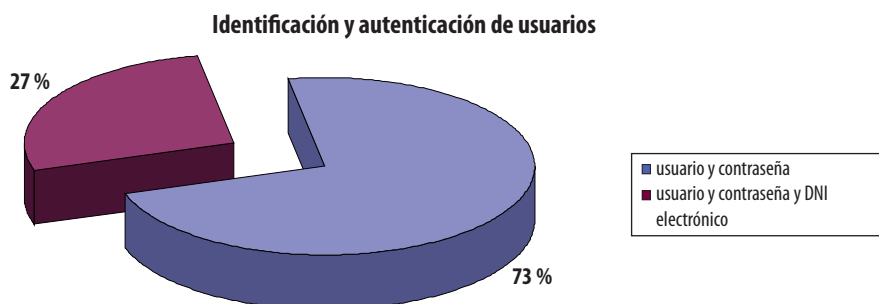


Otro elemento analizado ha sido el relativo al mecanismo de identificación y autenticación electrónica de usuarios utilizado en las páginas web.

En este sentido, se ha podido identificar que, con carácter general, son empleados dos mecanismos de identificación y autenticación electrónica de usuarios. El primero de ellos, utilizado por 8 de las entidades financieras, consiste en el empleo de un nombre de usuario y una contraseña. En estos casos, generalmente el nombre de usuario es el número del documento con el cual se haya iniciado la relación con el propio entidad financiera (DNI, NIE, Pasaporte), y la contraseña es asignada por la entidad financiera, ofreciendo al usuario la posibilidad de modificarla.

Junto con el mecanismo de identificación y autenticación anterior, en tres de las once entidades financieras revisadas además permiten el acceso a los usuarios mediante el uso del DNI electrónico, lo que en la práctica se traduce en posibilitar el acceso al medio de interlocución telemática haciendo uso de un mecanismo de similar robustez al aportado por un certificado reconocido de firma electrónica.

Se detecta un grado de cumplimiento bajo del requisito de identificación y autenticación previsto en la LISI.



En cuanto a la posibilidad de realizar trámites, a través del medio de interlocución de telemática, interviniendo un tercero autorizado o representante, cabe mencionar que diez de las entidades financieras imposibilitan la realización de tales trámites, mientras que una entidad financiera sí per-

mite que se envíe la solicitud de apertura de cuenta corriente a nombre de un menor, a través de su representante legal, aunque no se especifica qué mecanismo de identificación es utilizado para identifica y autenticar a dicho representante.

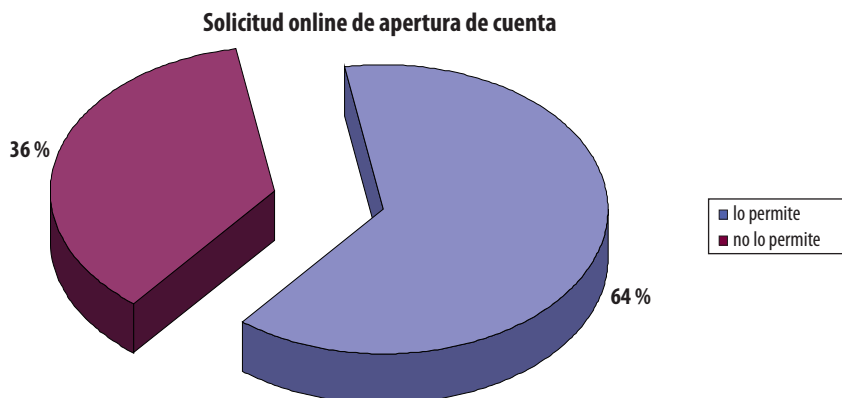
2. Contratación electrónica de bienes y servicios

Respecto de la posibilidad de realizar una contratación, oferta de contratación, o solicitud de contratación, cabe mencionar que siete de las once entidades financieras revisadas permiten enviar, a través del medio de interlocución telemática, solicitudes de contratación de los diferentes productos ofrecidos (principalmente, apertura de cuentas corrientes). Para ello, dichas entidades utilizan formularios específicos para obtener todos los datos e información necesaria para dicho proceso.

Por la propia operativa de este tipo de servicios, aunque se posibilita el inicio de la contratación, en ocasiones la misma requiere ser finalizada fuera del medio de interlocución telemática, mediante el firmado físico de determinada documentación.

Sólo dos de las siete entidades permiten completar la contratación electrónica, a través del medio de interlocución telemática. En estos casos, a través del medio de interlocución telemática es posible enviar documentación adjunta necesaria y, por lo tanto, completar el proceso de contratación de que se trate sin necesidad de enviar documentación por correo postal u otra vía alternativa.

Las restantes entidades financieras no permiten el envío online de dichas solicitudes de contratación, por lo que los trámites deben ser realizados presencialmente en alguna de las sucursales.



Siete de las entidades bancarias no ofrecen la posibilidad de realizar cambios o modificaciones al contrato de forma online, siendo una opción ofrecida solamente por cuatro entidades, quienes permiten solicitar modificaciones en los contratos y ampliar o eliminar servicios, todo ello mediante formularios específicos.

Respecto de la cancelación de las cuentas o préstamos contratados, se ha identificado que ninguna de las entidades financieras ofrece esta opción, por lo que la única opción es realizar dicho trámite presencialmente, pero no a través del medio de interlocución telemática.



3. Consulta de datos

En tercer lugar, se ha procedido a revisar y analizar en qué medida tiene lugar el cumplimiento de la obligación de posibilitar, a través del canal de interlocución telemática, la consulta de determinados datos.

a. Datos de Facturación

Con relación a la naturaleza propia de los servicios financieros, este epígrafe (acceso a datos de facturación de los últimos tres años) no resulta de aplicación, si bien sí se ofrece, con carácter general, la posibilidad de acceder al historial de movimientos de una cuenta corriente.

No se ha podido constatar la antigüedad de la información disponible.

b. Datos del Contrato

La práctica totalidad de las entidades que permiten contratar, a través del medio de interlocución telemática, sus servicios, ofrecen información y datos relativos al contrato.

c. Datos del Cliente

Finalmente, se ha podido constatar que todas las entidades financieras permiten consultar los datos relativos al cliente.

4. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

En cuarto lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención personal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los siguientes.

Inicialmente hay que hacer mención que diez de las once entidades financieras permiten realizar este tipo de trámites de forma online, y sólo una de dichas entidades no ofrece dicha posibilidad y, por tanto, hay que ponerse en contacto telefónico o acudir personalmente a la sucursal correspondiente.

De los diez entidades financieras que permiten realizar dichos trámites online, se ha identificado que cuatro de ellas cuentan con un formulario que se envía automáticamente con el que se pueden presentar quejas, reclamaciones, sugerencias y comentarios o dudas; dos entidades financieras más cuentan con un formulario para enviar sugerencias y comentarios, y a su vez una dirección de correo electrónico para quejas y reclamaciones. Por su parte, dos instituciones bancarias ofrecen un formulario para la presentación de sugerencias y consultas, mientras que las quejas y reclamaciones únicamente se pueden enviar mediante un formulario que se encuentra dentro del área de usuarios, ya que fuera de ésta no hay posibilidad de hacerlo. Por último, un entidad financiera ofrece un formulario para quejas y reclamaciones fuera del área de usuarios, es decir, accesible a cualquier persona, y, a su vez, ofrece otro formulario para dichos trámites dentro del área de usuario respectiva.

Algo que hay que destacar es el hecho de que ya sea por formulario, ya sea a través de correo electrónico, no hay método alguno que ofrezca, al usuario, la constancia de la efectiva realización de dichos trámites, lo que pone de manifiesto el incumplimiento generalizado de uno de los requisitos exigidos por la LISI con relación a este apartado.



Todos los trámites que se realizan a través de los formularios específicos no prevén la posibilidad de enviar documentación adjunta de forma online, mientras que los que se realizan a través del correo electrónico sí dejan abierta dicha opción, si bien no se especifica la validez que ello puede tener.

5. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Finalmente con relación a la obligación de facilitar a los usuarios el ejercicio, a través del medio de interlocución telemática, de los derechos reconocidos en la normativa en materia de protección de datos, el análisis realizado ha dado lugar a los siguientes resultados.

Llama la atención el hecho de que sólo una de las entidades financieras permita, mediante el envío de un correo electrónico, el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación previstos en la referida normativa.

Siete de las entidades financieras simplemente no permiten tal ejercicio de derechos de forma online, por lo que la única opción ofrecida es el envío de un escrito al domicilio de dichas entidades, haciendo uso del correo postal.

Respecto a las tres entidades financieras restantes, se identifica que dos de ellas cuentan con una política de protección de datos pero no mencionan nada respecto a la forma de ejercitar los derechos respectivos; y la entidad financiera restante menciona que tales derechos se pueden ejercitar mediante correo electrónico pero nunca se especifica a través de qué dirección, si bien existe una dirección de correo de atención al cliente a través de la cual cabría remitir dichas solicitudes.

En consecuencia de todo lo anterior cabe concluir que la única entidad financiera que podría admitir la remisión online de documentación adjunta a la presentación de una solicitud de ejercicio A.R.C.O es la misma que ofrece un dirección de correo electrónico para ejercitar dichos derechos, pero no especifica nada al respecto en su página web.

Ninguno de los mecanismos previstos en las páginas web de las entidades financieras permite, a los usuarios, dejar constancia de las solicitudes enviadas, detectándose otro incumplimiento de uno de los requisitos de la LISI.

C) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis correspondiente al grado de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LISI se derivan para el sector de actividad “SERVICIOS BANCARIOS, DE CREDITO O DE PAGO”, cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es BAJO-MEDIO, habiéndose identificado un elevado número de incumplimientos o cumplimientos parciales. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, en relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, se confirma que seis entidades son las que cumplen dicha obligación, lo que sitúa a este sector en un nivel medio de cumplimiento.
- Respecto a los mecanismos para identificar y autenticar a los usuarios, sólo tres entidades financieras han implantado mecanismos basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas. El cumplimiento de esta obligación de la LISI es bajo.



Tampoco se posibilita, con carácter general, el desarrollo de trámites a través de un tercero o representante autorizado.

- Con relación a la contratación electrónica de bienes y servicios, sobre la base de la naturaleza de estos servicios, cabe destacar que el sector se encuentra en un nivel medio-alto de cumplimiento.

Ello no obstante, lo que se observa es un nivel bajo en cuanto a la posibilidad de completar los procesos de contratación electrónica a través del medio de interlocución telemática

- En lo que respecta al apartado de consulta de datos, cabe valorar el nivel de cumplimiento como alto, ya que con carácter general se posibilita no sólo el acceso a los contratos, sino también a los datos del cliente.
- Finalmente, en lo que respecta a la obligación de poner a disposición de los usuarios, medios o canales a través de los cuales poder remitir tanto quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias, si bien las entidades financieras se encuentran en un nivel medio de cumplimiento, se incumple una de las principales características: el posibilitar, a los usuarios, tener constancia de la efectiva presentación.

Por su parte, en lo que respecta a la posibilidad de ejercitar los derechos A.R.C.O. a través del medio de interlocución telemática, el nivel de cumplimiento es bajo, además de no posibilitarse a los usuarios tener constancia de la efectiva presentación de las solicitudes, en los pocos supuestos en los que se ofrece dicha opción.

5.3. Servicios de suministro de agua a consumidores

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “SERVICIOS DE SUMINISTRO DE AGUA A CONSUMIDORES”, se ha procedido a la revisión y análisis de ocho empresas representativas del sector, habiendo sido seleccionadas empresas que prestan servicios de suministro en las principales capitales de España.

Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

1. Cuestiones previas

En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, se ha podido comprobar que cuatro de las páginas web de las empresas analizadas cumplen con los requisitos AA exigidos en por la normativa vigente.

Una de las empresas simplemente asegura que su página web ha sido diseñada pensando en la accesibilidad de sus contenidos para personas con discapacidad o de edad avanzada, habiendo seguido el estándar WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) del W3C (Consortio Mundial de la World Wide Web) en su nivel AA, pero no dispone de un certificado, ni enumera características de la página web que demuestren el cumplimiento de dichos requisitos de accesibilidad.

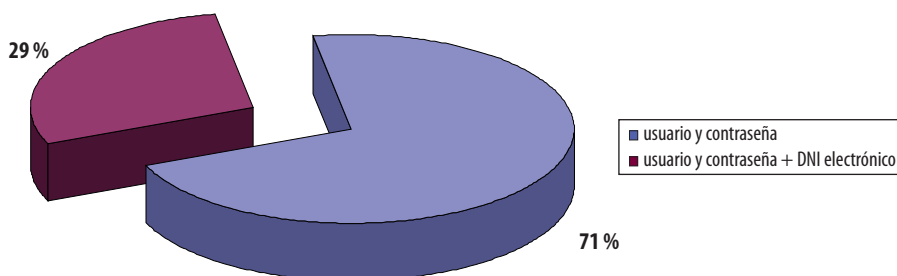
Otras dos empresas, igualmente, sólo mencionan que sus páginas web se han ajustado al nivel AA de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C, pero tampoco disponen de una certificación reconocida que haya verificado dicha afirmación.

La tercera empresa informa, en su página web, que ha obtenido una certificación externa del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad correspondientes al nivel AAA de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C.

En lo que se refiere a los mecanismos de identificación y autenticación electrónica de usuarios, las ocho empresas analizadas utilizan un mecanismo de nombre de usuario y contraseña, el cual se obtiene después del registro en la página web. Asimismo, dos de las ocho empresas también posibilitan el uso del DNI electrónico como medio de identificación y autenticación de usuarios.

Con carácter general, los servicios a los que se accede o de los que se puede hacer uso, ya sea haciendo uso del nombre de usuario y contraseña, ya sea haciendo uso del DNI electrónico, son la consulta o modificación datos personales o del contrato, cambio de titular, sugerencias, reclamaciones, acceso a facturas, facturas electrónicas, domiciliación, comunicación de datos de lectura del contador y comunicación de averías.

Autenticación e identificación de usuarios (referencia de 7 empresas)



En cuanto a la posibilidad de realizar trámites a través de un tercero autorizado o representante, se ha podido comprobar que una de las empresas permite realizar trámites a través de un representante o tercero autorizado; en particular, posibilita dar de alta el suministro por cuenta de un tercero. Para acreditar dicha representación se exige la presentación, física o por medio de fax, de una carta de representación o poder notarial.

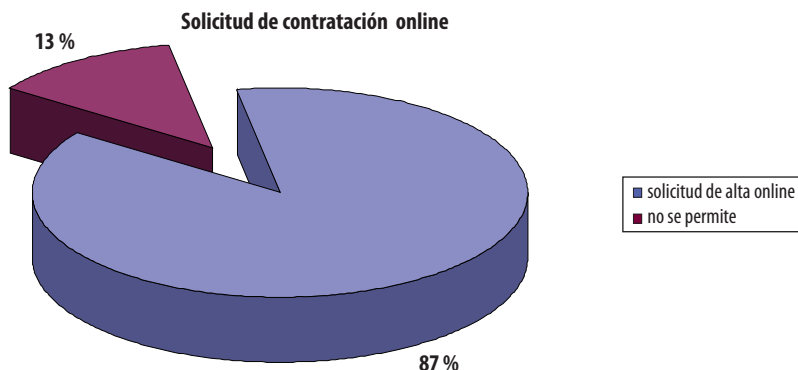
2. Contratación electrónica de bienes y servicios

Respecto de la posibilidad de realizar una contratación, oferta de contratación, o solicitud de contratación, a través del medio de interlocución telemática, se ha identificado que siete de las ocho empresas permiten iniciar el proceso de contratación (solicitud de alta de suministro), de forma online.

La empresa restante sólo pone a disposición de los usuarios el formulario de solicitud de alta del suministro, el cual deberá ser descargado, impreso y presentado físicamente en alguna de las oficinas correspondientes. Cabe mencionar que esta última empresa permite hacer una solicitud online de alta del servicio únicamente para suministros secundarios, es decir, una vez que ya se es cliente y se tiene contratado un suministro,



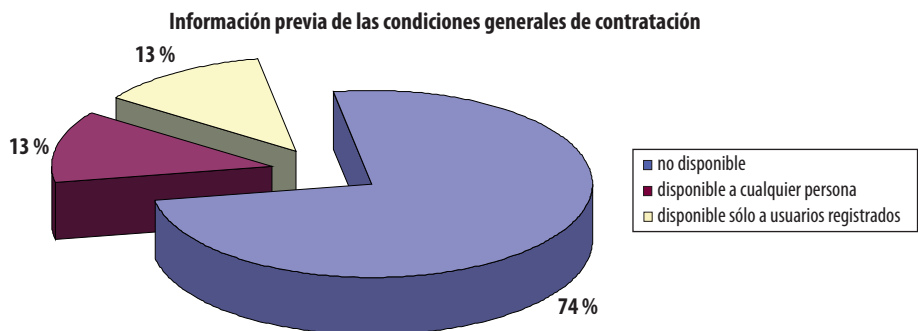
supuesto en el cual sí se puede solicitar el alta de un suministro secundario directamente a través de la página web.



Todas las empresas que permiten enviar la solicitud de alta de forma online lo hacen mediante un formulario, en el cual se deben introducir los datos necesarios para la contratación y se envía de forma automática.

Una vez enviada dicha solicitud, cinco de las empresas la confirman por medio del envío de un correo electrónico o por contacto telefónico, mientras que las otras tres lo hacen únicamente mediante contacto telefónico.

En cuanto a la información previa de las condiciones generales de contratación, seis empresas no tienen disponibles en sus páginas web tales condiciones. En contraste, las otras dos empresas analizadas sí ofrecen información de las mismas: una las tiene disponibles a cualquier persona que acceda a la página web; la otra sólo las facilita dentro del área de usuario, por lo que es requisito previo el estar registrado como tal.



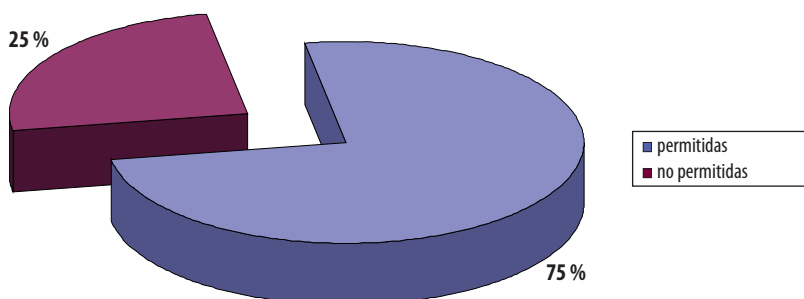
La solicitud de contratación o alta del servicio en ningún caso implica la formalización del contrato, ya que las empresas, al recibirla, contactan con el nuevo usuario y, una vez aprobada la solicitud, suelen requerir el envío de documentación diversa y la entrega al cliente del contrato final, para entender hecha la contratación, por lo que no es posible iniciarla y finalizarla completamente a través del medio de interlocución telemática.



Asimismo, ninguna de las empresas prevé la posibilidad de recibir, de forma online, documentación adjunta a los formularios, en los casos en que la misma es necesaria para el proceso de contratación.

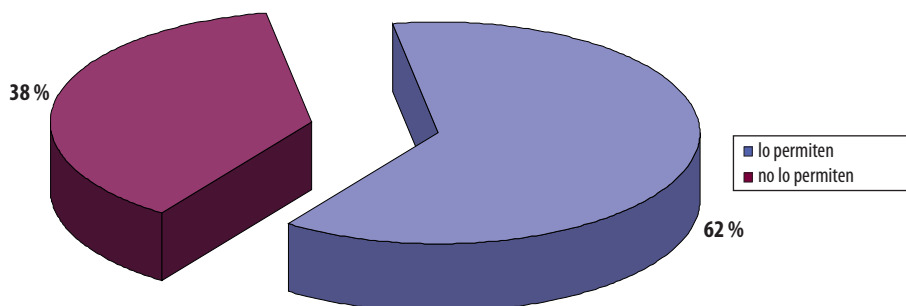
En lo que respecta a las modificaciones online de los contratos, las mismas están permitidas por seis empresas, dentro del área específica de usuarios, y permiten que se realicen cambios de titular del contrato o cambios del domicilio de facturación o suministro, por ejemplo.

Modificaciones online al contrato



En el caso de que se pretnda dar de baja el servicio, solicitando la cancelación del contrato, cinco de las empresas también lo posibilitan a través de los formularios existentes en la página web, por medio de los cuales se hace llegar la solicitud del cliente a la empresa.

Solicitud online de finalización del contrato



En la revisión que se ha hecho acerca de si la modificación o finalización del contrato por medio de los formularios existentes en las páginas web se entiende como formalizada, se ha identificado que únicamente respecto de las modificaciones se tendrán éstas por hechas sin ningún necesidad de realizar ningún trámite adicional posterior y, por lo tanto, se llevan a cabo íntegramente a través del medio de interlocución telemática.

Sin embargo, respecto de las solicitudes de terminación del contrato, el envío telemático de los formularios es simplemente una solicitud, a la cual deberá responder positiva o negativamente la empresa, dependiendo de las condiciones previas establecidas por las mismas y precisa de ser completada con actuaciones que no pueden ser realizadas online.



3. Consulta de datos

En tercer lugar, se ha procedido a revisar y analizar en qué medida tiene lugar el cumplimiento de la obligación de posibilitar, a través del canal de interlocución telemática, la consulta de determinados datos.

a. Datos de Facturación

Se ha verificado que cinco empresas permiten el acceso a los datos de facturación y recibos, si bien no se especifica que puedan ser consultados los datos de los últimos tres años, tal y como prevé la LISI.

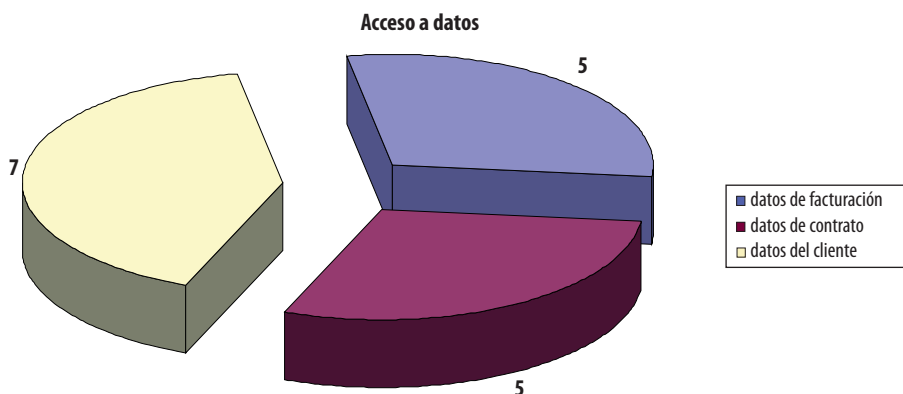
Adicionalmente, dos de las cinco empresas específicamente previenen que sólo se podrá consultar la última factura emitida, lo que determina un cumplimiento parcial de esta obligación.

b. Datos del Contrato

Al igual que en el caso anterior, son cinco las empresas que permiten acceder a los datos del contrato, así como a las especificaciones del suministro contratado.

c. Datos del Cliente

Finalmente, se ha comprobado que siete de las ocho empresas posibilitan el acceso, a los clientes, a sus datos personales, así como a los datos relacionados con los mismos en la medida en que tiene dicha consideración.



Para acceder a estos datos es necesario acceder al área de usuario, haciendo uso de los medios de identificación ya analizados en el apartado 1 anterior. De las empresas analizadas, sólo una no dispone de un área de usuario, siendo la única que no ofrece la opción de acceder a ningún tipo de dato y, por lo tanto, toda gestión se realiza telefónicamente o mediante correo ordinario.

4. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

En cuarto lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención per-

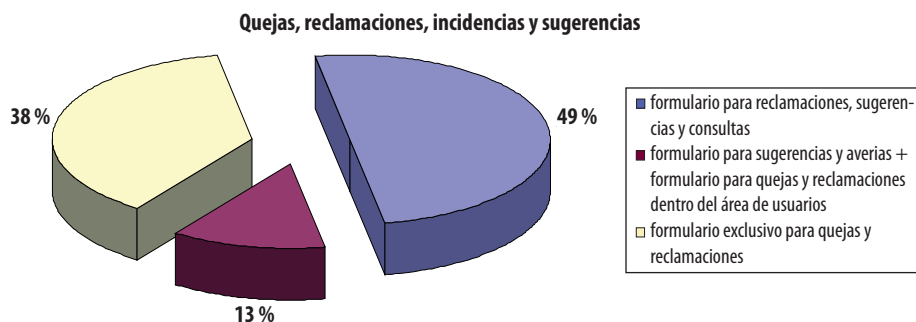


sonal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los siguientes.

Cuatro de las ocho empresas cuentan con un formulario a través del cual se pueden presentar reclamaciones, sugerencias y consultas de forma automática.

Una empresa más dispone en su página web de un formulario para que cualquier persona pueda enviar sugerencias y comunicar averías y, adicionalmente, dentro del área de usuario cuenta con un formulario para presentar quejas y reclamaciones (es decir, éstas últimas sólo podrán ser presentadas por clientes registrados que accedan al área restringida de usuarios).

Finalmente, tres empresas incluyen un formulario para el envío de quejas y reclamaciones exclusivamente, sin mencionar nada acerca de la posibilidad de enviar sugerencias y consultas.



Ahora bien, ninguna de las empresas emite una confirmación de la recepción de la solicitud o queja enviada, por lo que el usuario o cliente carece de elemento probatorio para justificar su presentación y desconoce, así mismo, el estado de tramitación de la misma. También desconoce si la solicitud o queja ha sido recibida y/o atendida por la empresa.

Finalmente, se ha comprobado que ninguna de las empresas ofrece la posibilidad de adjuntar o enviar información online junto con el uso de formularios para la realización de los trámites antes indicados.

5. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Finalmente con relación a la obligación de facilitar a los usuarios el ejercicio, a través del medio de interlocución telemática, de los derechos de acceso, rectificación y cancelación (A.R.C.O), reconocidos en la normativa de protección de datos, el análisis realizado ha dado lugar a los siguientes resultados.

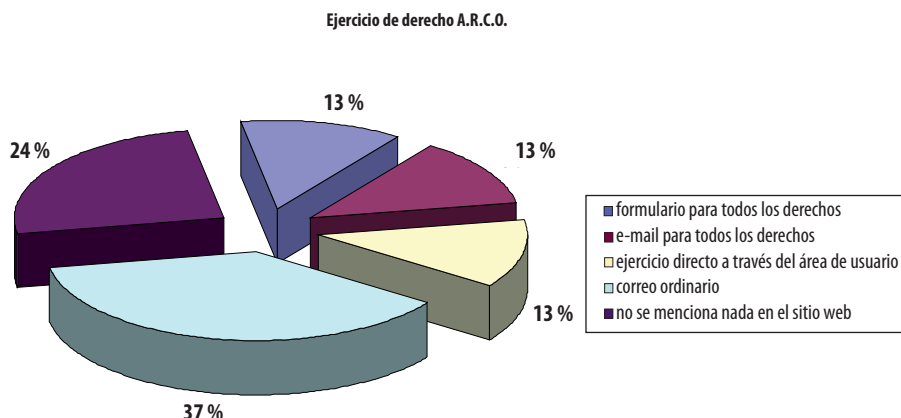
Una de las empresas ha incorporado, en su página web, un formulario a través del cual poder ejercitar cualquiera de los cuatro derechos sin problema alguno. A su vez, otra empresa ofrece una dirección de correo electrónico, donde poder enviar comunicaciones por medio de las cuales ejercitar, igualmente, cualquiera de los cuatro derechos.

Existe otra empresa que indica que a través del área reservada de usuarios, accediendo con certificado electrónico o mediante DNI electrónico, es posible ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación. El derecho de oposición queda excluido. En caso de no ser cliente de la empresa, el ejercicio de los derechos A.R.C.O, requiere del envío de una comunicación por escrito.



Por otro lado, tres empresas no contemplan la posibilidad de ejercitar estos derechos a través del medio de interlocución telemática, por lo que debe recurrirse a la vía postal, mediante la remisión de un escrito.

En último lugar, dos empresas no incluyen mención alguna en sus páginas web acerca de los derechos en materia de protección de datos, no informando de los medios por los que se pueden ejercitar ni, mucho menos, posibilitando su ejercicio a través del medio de interlocución telemática.



Finalmente, se ha comprobado que ninguna de las empresas prevé la posibilidad de enviar documentación adjunta de forma online, en el momento de ejercitar o remitir una solicitud de ejercicio de alguno de los derechos en materia de protección de datos. Como única excepción cabe mencionar los supuestos en los que se utilice el correo electrónico para realizar dichos trámites, dado que la documentación puede ser adjuntada y enviada, pero en ningún caso se han adoptado las medidas necesarias para garantizar y dotar, a la documentación que pudiera ser enviada, de las características de autenticidad e integridad.

C) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis correspondiente al grado de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LSI se derivan para el sector de actividad "SERVICIOS DE SUMINISTRO DE AGUA A CONSUMIDORES", cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es BAJO-MEDIO, habiéndose identificado, al mismo tiempo, un nivel medio de cumplimiento junto con algunos incumplimientos de especial relevancia. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, con relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, cuatro de las ocho empresas cumplen, o manifiestan cumplir, con dichos requisitos, lo que supone la mitad de las empresas analizadas.
- Con relación al empleo de mecanismos de identificación y autenticación de los usuarios, aunque son mecanismos identificados en la práctica totalidad de las empresas analizadas, sin embargo sólo dos empresas cumplen con la previsión de la LSI; esto es, implantar mecanismos basados en



certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas que ofrezcan un determinado nivel de seguridad, integridad, autenticidad y no repudio.

- La realización de trámites a través de un tercero o representante autorizado, es permitido en algunas de las empresas, pero no en la totalidad de ellas.
- Con relación a la contratación electrónica de bienes y servicios, tomando en consideración la naturaleza de los servicios ofertados, los cuales necesariamente implican la instalación o inspección física en el hogar o comercio donde se recibirá el suministro, se ha comprobado que no es posible finalizar los trámites por medios telemáticos, si bien sí se ha identificado un alto grado de cumplimiento en lo que al inicio del proceso de contratación de dichos servicios se refiere.
- En contraste, se ha identificado un cumplimiento bajo en lo que a la publicación de la información previa sobre las condiciones generales del contrato se refiere, lo cual genera inseguridad en el cliente en el momento de optar por la contratación de forma online.

Otro aspecto negativo a resaltar es el hecho de que, en los formularios y medios previstos para desarrollar los procesos de contratación electrónica, no se ha previsto la posibilidad de que los usuarios puedan adjuntar o acompañar documentación que pueda ser necesaria para el proceso de contratación. Ninguna de las empresas menciona nada al respecto.

- En cuanto a la obligación de posibilitar la consulta de datos, se ha identificado un nivel medio de cumplimiento en lo que a la consulta de datos del cliente se refiere, ya que aunque no cumple fielmente la obligación de la LISI, de una u otra forma dichos datos sí están disponibles en, al menos, la mitad de las páginas web analizadas.
- Finalmente, debe ponerse de manifiesto que, con relación a la obligación de poner a disposición de los usuarios, medios o canales a través de los cuales poder remitir tanto quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias como solicitudes de derechos en materia de protección de datos, el nivel de cumplimiento es bajo, pues ni se garantiza por parte de todas las empresas ni se posibilita la realización de todos los trámites exigidos.

Únicamente, en lo que respecta a la interposición de quejas y reclamaciones, se puede hablar de un cumplimiento generalizado, ya que los demás trámites previstos por la LISI no son atendidos con el rigor y nivel de cumplimiento exigido.

Y mención especial merece el hecho de que, para ambas categorías de trámites, no se han previsto instrumentos ni mecanismos que permitan a los usuarios tener constancia de la efectiva presentación o envío de la queja, solicitud o derecho de que se trate, ni mucho menos, obtener una atención personalizada.

5.4. Servicios de suministro de gas al por menor

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “SERVICIOS DE SUMINISTRO DE GAS AL POR MENOR”, se ha procedido a la revisión y análisis de las siete empresas más representativas del sector, habiendo sido seleccionadas empresas cuyos servicios de suministro de gas cubren la totalidad del territorio español.



Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

1. Cuestiones Previas

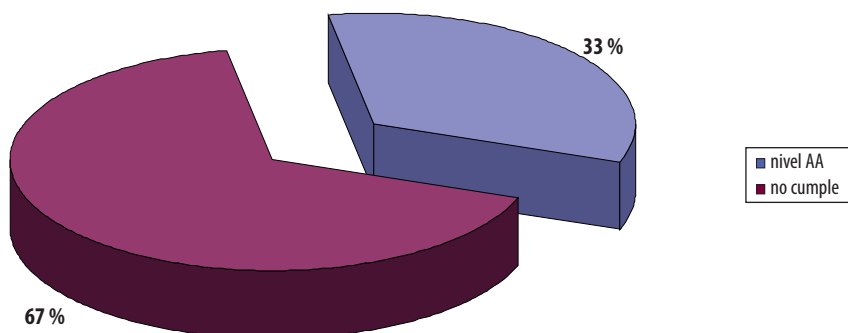
En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, se ha podido comprobar que de las páginas web revisadas, en dos de ellas no se indica ni se menciona nada a propósito de la accesibilidad. De las cinco restantes, el análisis resultante es el siguiente.

En primer lugar, una de las empresas informa que su página web cumple con el nivel AA de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI (Consortio Mundial de la World Wide Web), habiendo sido certificadas por Technosite y Euracert.

Otras tres empresas informan que sus páginas web han sido desarrolladas tomando como referencia las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web), especificando que el nivel es AA. Sin embargo, dichas afirmaciones no han sido objeto de auditoría o certificación externa.

Otra empresa informa que su página web cumple los requisitos correspondientes al nivel AA en un 30% y que, en el momento de la revisión, se encontraba en proceso de auditoría. Y la última de las empresas simplemente incorpora, en su página web, una relación de algunas medidas adoptadas, si bien no indica si las mismas corresponden con las directrices de accesibilidad del W3C-WAI ni existe una certificación que verifique o contraste dicho cumplimiento.

Accesibilidad web



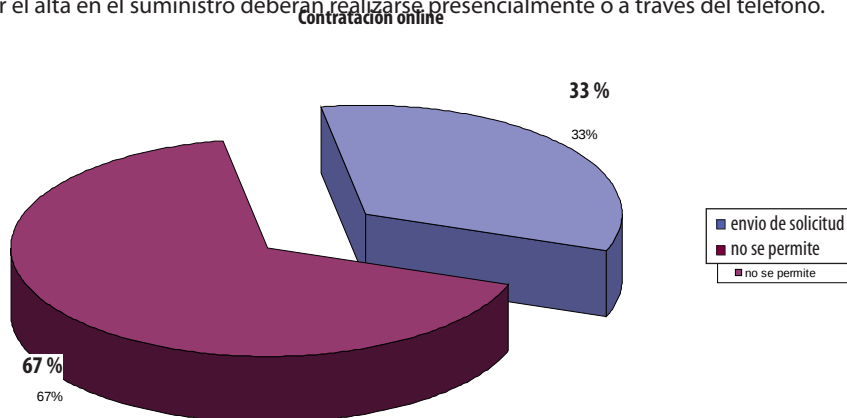
En lo que se refiere a los mecanismos de identificación y autenticación electrónica de usuarios, todas las empresas analizadas utilizan un mecanismo de nombre de usuario y contraseña, el cual se obtiene después del registro en la página web. Asimismo, dos de ellas han implantado el uso del DNI electrónico para poder acceder a las "áreas de usuario", desde las que poder realizar determinados trámites.

En cuanto a la posibilidad de realizar trámites a través de un tercero autorizado o representante, una de las empresas permite realizar trámites a través de un representante o tercero autorizado, si bien no se especifica el medio o método de identificación que deberá ser usado para tal fin.

2. Contratación electrónica de bienes y servicios

Respecto de la posibilidad de realizar una contratación, oferta de contratación, o solicitud de contratación, a través del medio de interlocución telemática, se ha identificado que sólo cuatro de las siete empresas permiten iniciar el proceso de contratación, de forma online.

Las tres empresas restantes no prevén dicha posibilidad, razón por la cual los trámites necesarios para solicitar el alta en el suministro deberán realizarse presencialmente o a través del teléfono.

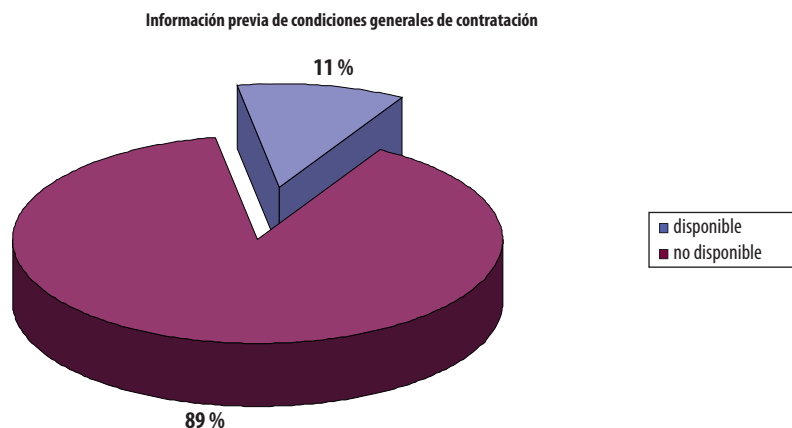


Las cuatro empresas que ofrecen la posibilidad de iniciar la contratación a través del medio de interlocución telemática, disponen de un formulario en sus respectivas páginas web, a través del cual se envía una solicitud de contratación.

Una vez enviada dicha solicitud, la empresa correspondiente confirma la recepción, mediante el envío de un correo electrónico y, posteriormente, se contacta con el solicitante a través del mismo medio o telefónicamente, para informarle de los pasos a seguir para continuar el proceso de contratación, excepto en el caso de una de las empresas, la cual ofrece a los usuarios la posibilidad de optar entre recibir el contrato por correo postal, para devolverlo firmado por la misma vía, o recibir el contrato por vía electrónica y firmarlo electrónicamente.

Normalmente, por la tipología y características del servicio, la formalización de la contratación precisa de la realización de trámites presenciales (normalmente, revisión de la instalación por parte de un técnico), por lo que no es posible concluir de forma absoluta, a través del medio de interlocución telemática, el proceso de contratación, si bien sí cabe concluir algunas de las fases de dicho proceso a través del referido medio de interlocución telemática.

Asimismo, ninguna de las cuatro empresas prevé la posibilidad de remitir documentación a través del medio de interlocución telemática, en caso de que la misma fuese necesaria para el procedimiento de contratación.



En lo relativo a la posibilidad de realizar modificaciones del contrato, a través del medio de interlocución telemática, hay que mencionar que tres de las siete empresas permiten realizar dicha operación desde el área de usuarios, si bien de forma limitada para ciertas modificaciones; entre otras posibilidades, una de las empresas permite realizar cambios de tarifas o de potencia a través de un formulario específico; y otras dos de las empresas permiten modificar datos del usuario, datos del suministro, datos del titular del servicio o los datos de facturación, todo ello mediante formularios accesibles desde el área de usuarios.

En tercer lugar, con relación a la posibilidad de finalizar o rescindir el contrato, sólo una de las empresas permite enviar una solicitud de baja en el servicio, desde el medio de interlocución telemática, mediante la remisión de un formulario. En cualquier caso, sólo se posibilita remitir la solicitud inicial de terminación, ya que la finalización definitiva requiere realizar trámites que no es posible formalizar online.

3. Consulta de datos

En tercer lugar, se ha procedido a revisar y analizar en qué medida tiene lugar el cumplimiento de la obligación de posibilitar, a través del canal de interlocución telemática, la consulta de determinados datos.

a. Datos de Facturación

Con relación a la posibilidad de acceder al historial de facturación relativo a los últimos 3 años, se ha identificado que tres empresas sí posibilitan dicho acceso. Sin embargo, dos de ellas no especifican si dicho historial contiene datos de los últimos 3 años como establece la obligación impuesta por la LISI; y la tercera empresa claramente especifica que sólo se podrán consultar las facturas de los últimos doce meses.

b. Datos del Contrato

Son cuatro las empresas identificadas que posibilitan el acceso al contenido del contrato, condiciones generales y particulares, y demás aspectos relacionados con el mismo.

c. Datos del Cliente

Finalmente, las anteriores cuatro empresas también permiten a los usuarios acceder a sus datos del cliente e información relacionada con los mismos.

4. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

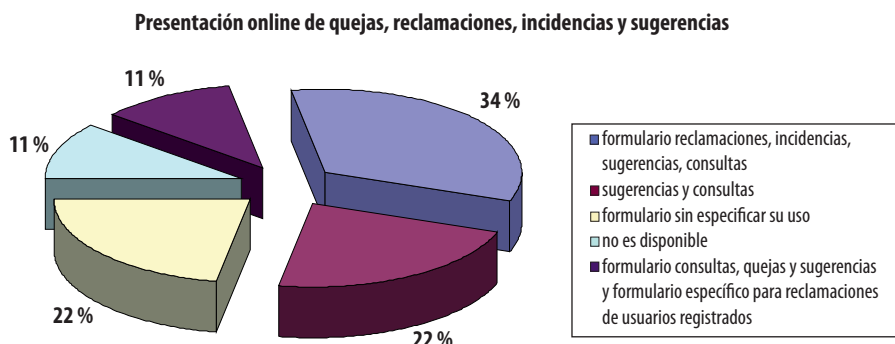
En cuarto lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención personal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los siguientes.

En primer lugar, se ha identificado que tres de las siete empresas disponen de un formulario que se envía automáticamente, desde el cual se pueden presentar sugerencias, reclamaciones, consultas e incidencias sin problema alguno.

Otras dos empresas permiten enviar sugerencias y consultas mediante un formulario existente en la página web, sin mencionar o prever el envío de quejas y reclamaciones; y dos empresas más también disponen de un formulario existente en el área privada de usuarios, si bien no se especifica cuál es el uso que se puede hacer del mismo, ni qué trámites pueden llevarse a cabo.

Por otro lado, otra empresa prevé que las consultas, quejas y sugerencias se envíen a través de un formulario disponible a cualquier persona, y respecto de las reclamaciones establece que las mismas sólo podrán ser enviadas a través de un formulario que se encuentra dentro del área de usuarios, a la que deberá accederse haciendo uso del nombre de usuario y contraseña.

Esta empresa, a través del formulario accesible en el área de usuarios, permite recibir un número de reclamación, con lo cual se ofrece a los clientes una constancia fehaciente de su presentación ante la empresa. Sin embargo, las restantes empresas no expiden acuse de recibo ni justificación que permita acreditar la realización de los indicados trámites a través de los formularios web. Asimismo, también se ha comprobado que mediante el uso de los formularios web para la realización de los trámites antes vistos, ninguna de las empresas prevé la posibilidad de enviar documentación adjunta de forma online.



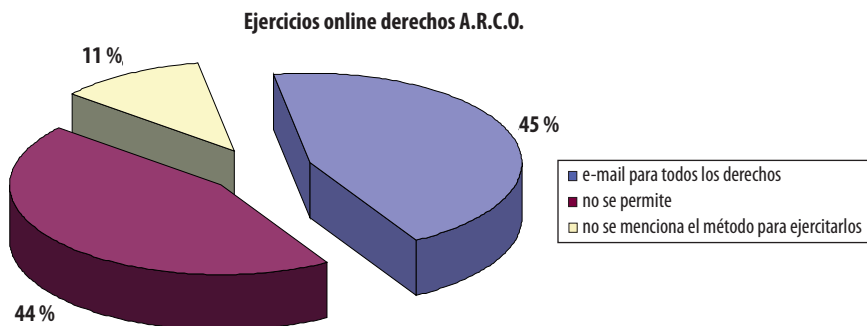


5. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Finalmente con relación a la obligación de facilitar a los usuarios el ejercicio, a través del medio de interlocución telemática, de los derechos A.R.C.O, reconocidos en la normativa de protección de datos, el análisis realizado ha dado lugar a los siguientes resultados.

Cuatro de las siete empresas ponen a disposición de los usuarios, en sus respectivas páginas web, una dirección de correo electrónico exclusiva, a la que poder remitir cualquier solicitud relacionada con los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Con relación a las restantes tres empresas, se ha identificado que no informan, en su página web, a propósito del ejercicio de estos derechos ni prevén mecanismo alguno para su ejercicio a través de o desde el medio de interlocución telemático, siendo el único medio admitido para el ejercicio de estos derecho, el envío de un escrito por correo postal y/o fax.



Finalmente, ninguna de las entidades analizadas prevé la posibilidad de enviar documentación adjunta de forma online al ejercitar los derechos de protección de datos a través o desde el medio de interlocución telemática. Ello no obstante, en los supuestos en los que se ofrece una dirección de correo electrónico, esta situación permitiría a los usuarios adjuntar dicha documentación.

C) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis correspondiente al grado de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LISI se derivan para el sector de actividad “SERVICIOS DE SUMINISTRO DE GAS AL POR MENOR”, cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es MEDIO-BAJO. Y ello es debido a que, aunque las empresas que sí dan cumplimiento a estas obligaciones, lo hacen con un nivel óptimo, también se han identificado algunos incumplimientos significativos en aquellas empresas que no cumplen con las obligaciones del art. 2 de la LISI. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones.

- En primer lugar, con relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, cinco de las siete empresas cumplen, o manifiestan cumplir con dichos requisitos, lo que representa un nivel medio de cumplimiento.

- Respecto a los mecanismos de identificación y autenticación de usuarios, dos de las empresas han implantado mecanismos basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas. Las restantes empresas no han implantado dichos mecanismos, dando lugar a un incumplimiento de lo exigido por la LISI.
- Con relación a la contratación electrónica de bienes y servicios por vía online, se ha comprobado que sólo es posible iniciar el proceso de contratación en cuatro de las siete empresas, pudiendo concluirse de forma telemática en un supuesto.
- Por otro lado, en los formularios y medios previstos para iniciar los procesos de contratación electrónica, no se ha previsto la posibilidad de que los usuarios puedan llevar a cabo el envío de documentación que pueda ser necesaria para la contratación.

Y respecto de los procesos de modificación y terminación contractual, los posibilitan tres y una empresa, respectivamente, lo que representa un nivel bajo de cumplimiento.

- En lo que respecta a las obligaciones relativas a la posibilidad de consultar datos, más de la mitad de las empresas no cumplen con lo exigido por la LISI o no dan cumplimiento con la extensión y requisitos que exige la LISI.
- Finalmente, debe ponerse de manifiesto que, con relación a la obligación de poner a disposición de los usuarios, medios o canales a través de los cuales poder remitir tanto quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias como solicitudes de derechos en materia de protección de datos, el nivel de cumplimiento es bajo, pues ni se garantiza por parte de todas las empresas ni se posibilita la realización de todos los trámites exigidos.

Adicionalmente, respecto de las empresas que sí facilitan o han implantado algún mecanismo, en la práctica totalidad de dichas situaciones no se posibilita al usuario tener constancia de la efectiva presentación, lo que impide cumplir una de las principales garantías para asegurar una atención efectiva y personalizada.

5.5. Servicios de suministro eléctrico a consumidores finales

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “SERVICIOS DE SUMINISTRO ELÉCTRICO A CONSUMIDORES FINALES”, se ha procedido a la revisión y análisis de 6 empresas representativas del sector, habiendo sido seleccionadas empresas que prestan servicios de suministro eléctrico en todo el territorio nacional.

Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

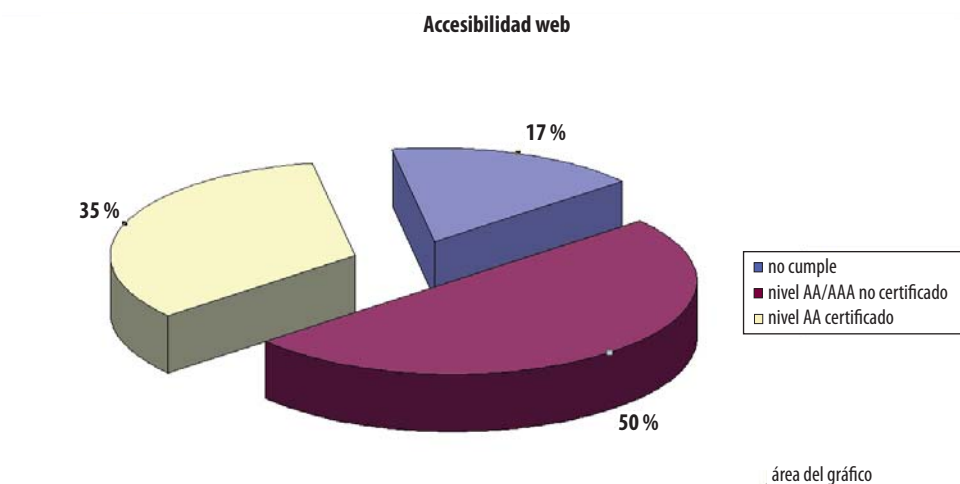
1. Cuestiones Previas

En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, se ha podido comprobar que de las seis empresas analizadas, cinco de ellas informan del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad, si bien no siempre se certifica ni se acredita dicho cumplimiento.



En primer lugar, dos de las empresas informan que sus respectivas páginas web cumplen con el nivel AA de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI (Consortio Mundial de la World Wide Web), habiendo sido certificadas por Technosite y Euracert..

Las otras tres empresas informan que sus páginas web han sido desarrolladas tomando como referencia las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web), especificando que el nivel es AA (en dos de las empresas) y AAA (en una de las empresas).



En lo que se refiere a los mecanismos de identificación y autenticación electrónica de usuarios, todas las empresas analizadas utilizan un mecanismo de nombre de usuario y contraseña, el cual se obtiene después del registro en la página web. Asimismo, dos de ellas ha implantado el uso del DNI electrónico para poder acceder a las “áreas de usuario”, desde las que poder realizar determinados trámites.

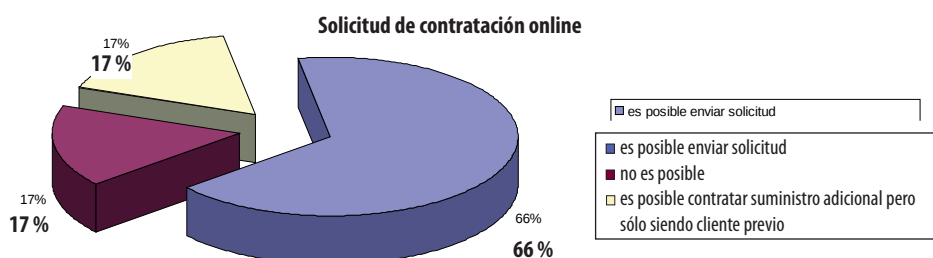
Los servicios que suelen ser ofrecidos al acceder al área de usuario son, entre otros, información del usuario y consulta de servicios contratados, cambiar datos del usuario, acceso a datos de facturación, acceso al correo, consultar incidencias, acceder a manuales de ayuda, así como presentar reclamaciones, dudas o sugerencias.

En cuanto a la posibilidad de realizar trámites a través de un tercero autorizado o representante, dos de las empresas permiten realizar trámites a través de un representante o tercero autorizado, si bien no se especifica el medio o método de identificación que deberá ser usado para tal fin.

2. Contratación electrónica de bienes y servicios



Respecto de la posibilidad de realizar una contratación, oferta de contratación, o solicitud de contratación, se ha identificado que cuatro de las seis empresas permiten realizar la contratación o solicitud de contratación a través del canal de interlocución telemática. Las otras dos empresas no permiten iniciar el proceso de contratación online, si bien una de ellas sí lo posibilita cuando ya se es cliente de dicha empresa y lo que se solicita es un suministro adicional o secundario, distinto del que ya existe previamente contratado.

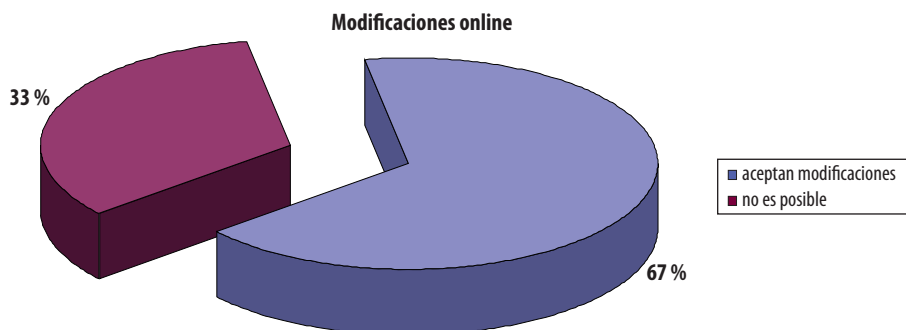


Las cuatro empresas que posibilitan iniciar la solicitud de contratación lo hacen mediante formularios web, donde el usuario debe introducir los datos e información necesaria, los cuales se envían de manera automática.

Una vez que la solicitud de contratación ha sido enviada, las empresas confirman la recepción de la misma por medio de correo electrónico y por contacto telefónico.

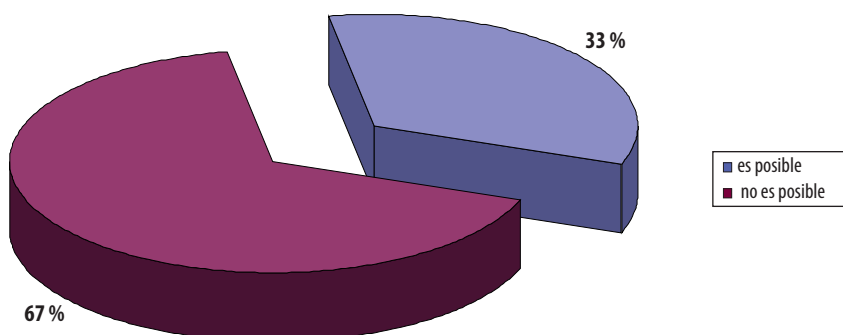
El envío de la solicitud de inicio de contratación no implica, en ningún caso, que la contratación esté formalizada, ya que una vez recibida y aceptada por la empresa suministradora de electricidad, se debe proceder a formalizar la contratación, bien presentando el contrato en las oficinas de la empresa, bien enviándolo por correo ordinario o fax, junto con determinada documentación. Una de las empresas, sin embargo, ofrece a los usuarios la posibilidad de optar entre recibir el contrato por correo postal, para devolverlo firmado por la misma vía, o recibir el contrato por vía electrónica y firmarlo electrónicamente.

Respecto de la posibilidad de realizar modificaciones online al contrato, se ha identificado que cuatro de las seis empresas permiten hacer cambios en elementos del contrato tales como la tarifa, potencia, consumo mínimo, datos de domiciliación bancaria y titular del contrato. Todas estas modificaciones se pueden realizar mediante formularios existentes en las páginas web de las empresas, en las áreas de usuario a las que se debe acceder haciendo uso del mecanismo de identificación y autenticación correspondiente.



Finalmente, mediante el envío de formularios existentes en las páginas web, dos de las empresas también admiten el envío de solicitudes de baja en el servicio, las cuales deben ser confirmadas por la empresa para que tengan lugar, por lo que no se posibilita concluir este trámite de forma online.

Terminación online (referencia de 4 empresas)



3. Consulta de datos

En tercer lugar, se ha procedido a revisar y analizar en qué medida tiene lugar el cumplimiento de la obligación de posibilitar, a través del canal de interlocución telemática, la consulta de determinados datos.

a. Datos de Facturación

Cinco de las empresas analizadas ofrecen, a los clientes y usuarios registrados, datos relativos a la facturación dentro del área privada de usuarios, a la cual se accede mediante el uso de los mecanismos de identificación y autenticación arriba indicados, si bien no se ofrece el historial de facturación de los últimos 3 años.

De igual forma, también se puede optar por la recepción de facturas electrónicas que sustituyan a las tradicionales impresas en papel.



b. Datos del Contrato

Con relación a este apartado, sólo cuatro de las empresas permiten acceder a los datos relativos al contrato, siendo las mismas empresas que también permiten hacer modificaciones en dichos datos e información, a través de los servicios ofrecidos dentro del área privada de usuarios.

c. Datos del Cliente

Igualmente, cuatro de las seis empresas analizadas permiten la consulta de los datos del cliente y, de igual forma, permiten modificar los datos relativos al titular del suministro.

Finalmente, también se ha comprobado que una de las empresas no permite la consulta de ningún tipo de datos, mientras que otra simplemente no especifica absolutamente nada dentro de su página web y, de hecho, dicha información no es accesible a través de la misma, por lo que cabe estimar que ninguna de las dos cumple con lo exigido por la LISI.

4. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

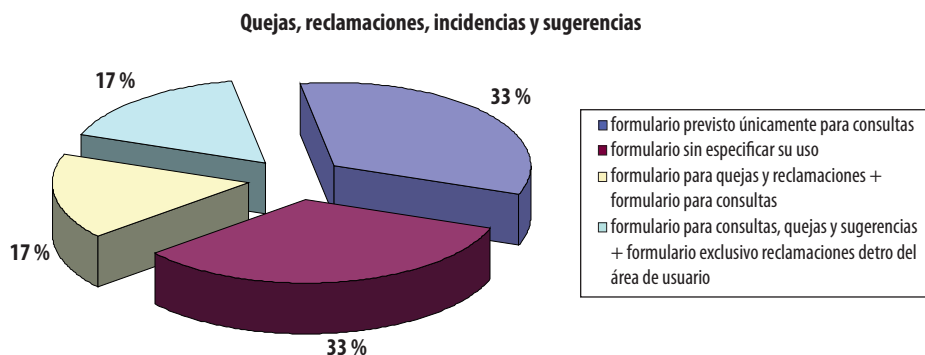
En cuarto lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención personal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los siguientes.

Dos de las seis empresas disponen de un formulario web, aunque está previsto únicamente para realizar consultas, sin especificar nada acerca de si el mismo puede ser utilizado para otros trámites como son quejas, incidencias y reclamaciones.

Otras dos empresas también cuentan con un formulario en el cual no se especifica uso alguno, y que permite ponerse en contacto con la empresa. Aunque expresamente no se indica, permitiría ser utilizado para enviar todo tipo de solicitudes como lo son quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias, si bien no permite dejar constancia de su envío, al usuario que hace uso de los mismos.

Otra de las empresas pone a disposición de los usuarios dos formularios web, previstos para usos distintos. Uno de ellos está previsto que sea usado, específicamente, para el envío de quejas y reclamaciones; el otro está previsto que sea utilizado para cualquier tipo de consulta que se quiera hacer. Tampoco permite, al usuario, tener constancia del envío de la queja o reclamación a la empresa.

Finalmente, la última empresa cuenta con un formulario accesible a cualquier persona que acceda a la página web, por medio del cual se pueden enviar consultas, quejas y sugerencias; y también ofrece, dentro del área privada de usuarios, otro formulario exclusivo para la presentación de reclamaciones. Tan sólo este último formulario (el de uso exclusivo para presentar reclamaciones, dentro del área privada de usuarios) permite obtener un número de reclamación en el momento del envío, ofreciendo al usuario una constancia del envío y recepción de dicha reclamación por parte de la empresa.



5. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Finalmente con relación a la obligación de facilitar a los usuarios el ejercicio, a través del medio de interlocución telemática, de los derechos A.R.C.O, reconocidos en la normativa de protección de datos, el análisis realizado ha dado lugar a los siguientes resultados.

Una de las empresas posibilita el ejercicio de los derechos de acceso y rectificación a través del medio de interlocución telemática, si bien sólo para usuarios que sean clientes. Respecto del resto de usuarios, así como para los derechos de cancelación y oposición, se hace necesario remitir un correo postal.

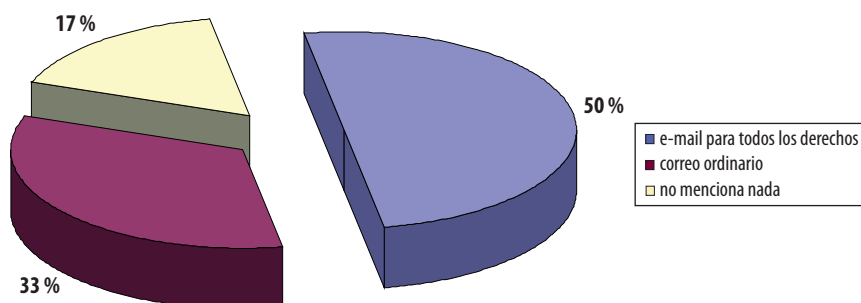
Otras tres de las empresas ofrecen la posibilidad de ejercitar los cuatro derechos por medio de una dirección de correo electrónico indicada en sus páginas web. Por lo tanto, los usuarios pueden ejercitar los derechos remitiendo un correo electrónico a la dirección publicada.

En estos tres casos, aunque no se especifica la posibilidad de enviar documentación adjunta a los correos electrónicos, en el momento de ejercitar los derechos mencionados, lo cierto es que los usuarios sí pueden remitir documentos adjuntos a los referidos correos electrónicos.

Otra empresa sólo posibilita el ejercicio de los derechos A.R.C.O mediante la remisión de un correo postal. Y la última de las empresas no ofrece, en su página web, información alguna respecto de los derechos A.R.C.O.



Ejercicios derechos A.R.C.O. online



C) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis correspondiente al grado de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LISI se derivan para el sector de actividad “SERVICIOS DE SUMINISTRO ELÉCTRICO A CONSUMIDORES FINALES”, cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es MEDIO-BAJO, ya que se identifican importantes incumplimientos o cumplimientos parciales. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, con relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, cinco de las seis empresas cumplen, o manifiestan cumplir con dichos requisitos, aunque no queda acreditado en todos los supuestos.
- Respecto a los mecanismos de identificación y autenticación de usuarios, dos de las empresas han implantado mecanismos basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas. Las restantes empresas no han implantado dichos mecanismos, dando lugar a un incumplimiento de lo exigido por la LISI.
- No se posibilita, en la mayoría de los supuestos y empresas, la realización de trámites a través de un tercero o representante autorizado.
- Con relación a la contratación electrónica de bienes y servicios, tomando en consideración la naturaleza de los servicios en cuestión, los cuales necesariamente requieren de la realización de trámites que no pueden ser llevados a cabo a través del medio de interlocución telemática (inspección física de la instalación y lugar de prestación del suministro), se ha identificado un nivel medio en lo que a la posibilidad de dar inicio al proceso de contratación se refiere.

Sin embargo, no se ha previsto la posibilidad de que los usuarios puedan enviar, desde los formularios existentes en las páginas web, documentación que pueda ser necesaria para la contratación online.

Asimismo, en lo que respecta a la obligación de ofrecer información previa sobre las condiciones generales del contrato, cuatro de las empresas lo posibilitan.

- Respecto de la obligación de facilitar el acceso y consulta de datos, desde el medio de interlocución telemática, el cumplimiento de lo exigido por la LISI es parcial, pues ni todas las empresas



posibilitan la consulta de dicha información ni, en los casos en que así es, se posibilita la consulta con el nivel de detalle exigido por la LISI, dando lugar a un cumplimiento parcial.

- Finalmente, debe ponerse de manifiesto que, con relación a la obligación de poner a disposición de los usuarios, medios o canales a través de los cuales poder remitir tanto quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias como solicitudes de derechos en materia de protección de datos, se ha identificado que dicha posibilidad ni se garantiza por todas las empresas ni se posibilita la realización de todos los trámites exigidos.

Y mención especial merece el hecho de que, para ambas categorías de trámites, no se han previsto instrumentos ni mecanismos que permitan a los usuarios tener constancia de la efectiva presentación o envío de la queja, solicitud o derecho de que se trate.

5.6. Servicios de agencias de viaje

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “AGENCIAS DE VIAJES”, se ha procedido a la revisión y análisis de diez empresas representativas del sector.

De las diez empresas analizadas, seis ofrecen sus servicios tanto a través de oficinas físicas con presencia en la práctica totalidad del territorio nacional, como oficinas en Internet; las cuatro restantes son empresas cuyos servicios se ofrecen únicamente a través de Internet.

Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

1. Cuestiones previas

En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, se ha podido comprobar que ninguna de las páginas web de las empresas analizadas cumple con los requisitos previstos en la regulación vigente.

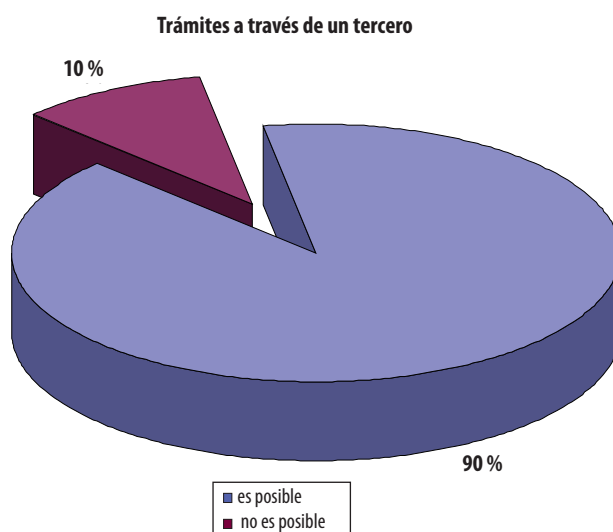
Otro aspecto analizado ha sido el relativo al mecanismo de identificación y autenticación electrónica de usuarios utilizado en las páginas web. Con carácter general, dicho mecanismo es el mismo en todas las páginas analizadas, el cual consiste en el uso de un nombre de usuario y una contraseña, ambos escogidos por el usuario en el momento de registrarse y darse de alta, voluntariamente, en la base de datos de clientes de las agencias de viajes respectivas. Es decir, ninguna de las empresas analizadas ofrece mecanismos de identificación y autenticación de usuarios basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas.

Como elemento común identificado en las páginas web revisadas, cabe destacar el hecho de que la única finalidad perseguida a través del registro de los usuarios, en calidad de clientes, y hacer uso del nombre de usuario y contraseña son dos: 1) que los datos personales aportados sean recordados para próximas compras o reservas, de tal forma que serán introducidos automáticamente en los formularios a completar cuando se realiza alguna reserva o solicitud de servicios o adquisición de

productos; y, 2) recibir promociones y ofertas publicitarias de la propia agencia de viajes por medio de correo electrónico.

En tercer lugar, se ha procedido a constatar en qué medida se posibilita la realización de trámites a través de un representante o tercero autorizado. En este sentido, se ha identificado que nueve de las diez entidades, dependiendo del tipo de servicio y reserva, ofrecen la posibilidad de actuar en nombre de un tercero sin problema alguno; dicha opción se ofrece, principalmente, para el supuesto de viajes y reservas locales, ya que en caso de adquirir billetes o servicios de ámbito internacional, si el titular de la tarjeta del medio pago es persona distinta del pasajero mismo, la agencia de viajes solicita el envío de información adicional relativa al medio de pago, así como del DNI o documento de identificación del titular del medio de pago; en todo caso, la restricción o limitación parece tener por objeto evitar o limitar un posible uso fraudulento o no autorizado del medio de pago.

Sólo en una de las agencias revisadas se ha identificado el inconveniente de que en cualquier reserva o adquisición de servicios, quien realiza el trámite o quien sea titular del medio de pago, forzosa-mente debe ser uno de los viajeros o pasajeros.

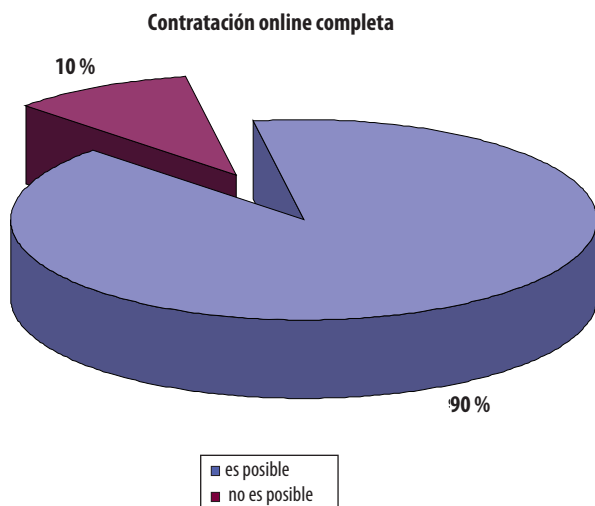


2. Contratación electrónica de bienes y servicios

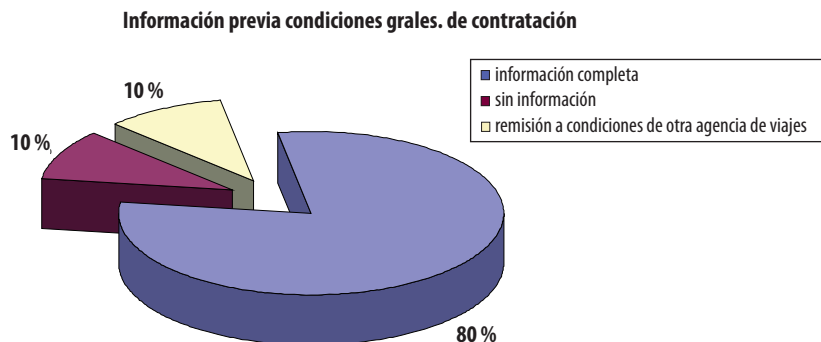
Respecto de la posibilidad de realizar una contratación, oferta de contratación, o solicitud de contratación, cabe mencionar que nueve de las diez agencias permiten realizar la contratación online, es decir, permiten comprar billetes y hacer reservas con facilidad y de forma completa, entendiéndose que el billete o la reserva se encuentran formalizados y emitidos, mientras que la décima agencia sólo permite hacer reservas online, de billetes o viajes, condicionadas a establecer contacto con la agencia, ya sea telefónico o personal, antes de 24 horas desde el momento de hacer la reserva y, de no hacerlo, la reserva se perderá ya que se entiende que en ningún momento el billete o reserva se encuentran emitidos.



Después de hacer la reserva o compra de billete de forma online, las diez agencias contactan con el comprador por correo electrónico, a través del cual se procede al envío de la información detallada de la reserva o compra realizada, así como de un número o clave de identificación de reserva o compra con el cual se puede verificar dicha compra a través de la página web de la agencia, o de otro sitio que la propia agencia informe.

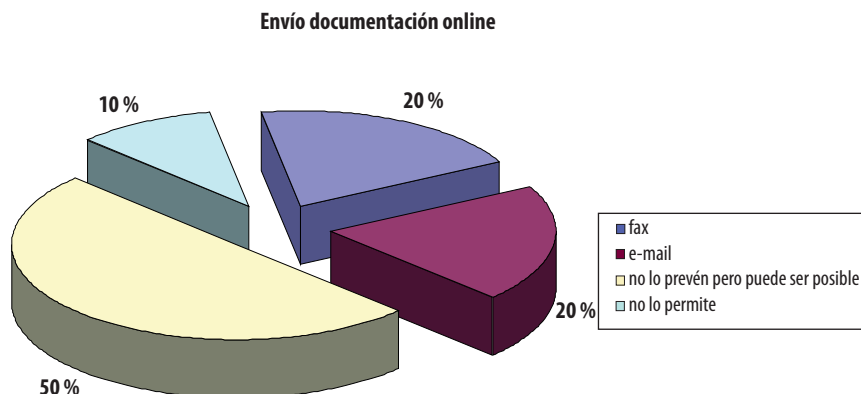


Otro aspecto analizado es el referente a la existencia de información relativa a las condiciones generales de contratación, con carácter previo al inicio de la misma, tal y como exige la normativa aplicable. En este apartado encontramos que ocho de las empresas cuentan con información detallada de las condiciones generales de contratación, lo cual otorga al cliente la seguridad jurídica para contratar o no con dicha empresa. Pero encontramos dos casos particulares, uno más relevante que el otro, en donde las empresas no cumplen o cumplen de modo distinto con dicha cuestión. En el primer caso, la misma agencia que impide celebrar el contrato de forma online, a la cual ya habíamos hecho mención anteriormente, no proporciona información previa de las condiciones generales de contratación, lo que se puede pensar es consecuencia lógica de que requieran se contacte con ella personalmente o por vía telefónica.

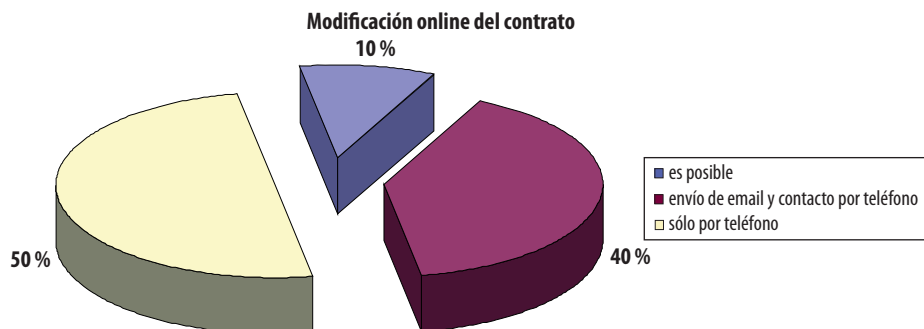


En todos los casos existen formularios para introducir datos del titular de reserva, del titular del medio de pago y datos de facturación.

Como ya se indicó anteriormente, nueve de las diez agencias analizadas permiten realizar la contratación online de forma completa, pero lo que no se ofrece siempre es la posibilidad de remitir, a través del medio de interlocución telemática, documentación relativa a la contratación. Dos agencias disponen que cualquier documentación necesaria se tiene que hacer llegar por vía fax; otras dos prevén que la documentación necesaria pueda ser remitida por correo electrónico; cinco más no mencionan absolutamente nada acerca de esta posibilidad, si bien al contar con una dirección de correo electrónico para la atención a clientes, se puede esperar que es posible remitir dicha documentación a través de dichas direcciones; y la última de las agencias no prevé nada respecto al envío de documentación a través del medio de interlocución telemática ni por medios electrónicos, y tampoco cuenta con una dirección de correo electrónico de atención al cliente (o, al menos, que sea fácilmente visible o accesible en su la página web), por lo que se puede concluir que definitivamente no es susceptible de recibir documentación alguna por vía electrónica.



Con relación a la posibilidad de realizar alguna modificación contractual, que en este caso se aplica a las reservas y billetes, se observa que el método tradicional para realizar modificaciones es contactar telefónicamente con el centro de atención a clientes, lo cual es ofrecido por las diez agencias analizadas; pero sólo una de las agencias prevé dicha modificación de forma clara, al ofrecer una dirección de correo electrónico específica para realizar cambios o modificaciones sin necesidad de hacer uso del teléfono. Otras cuatro agencias ofrecen direcciones de correo electrónico genéricas para solicitar modificaciones pero en todo caso hay que contactar vía telefónica para formalizar dicha operación. Finalmente, las restantes cinco agencias sólo contemplan el contacto telefónico para poder gestionar modificaciones de reservas o billetes.



Finalmente, en lo que respecta a la posibilidad de finalizar o rescindir el contrato a través del medio de interlocución telemática, se debe tomar en cuenta que dicha posibilidad se ofrece en los mismos supuestos en los que se posibilita la modificación, es decir, sólo una de las diez agencias permite solicitarla de forma online a través de un correo electrónico, con la diferencia que en este caso se debe esperar confirmación y aprobación por parte de la agencia para poder entenderla como hecha.

3. Consulta de datos

En tercer lugar, se ha procedido a revisar y analizar en qué medida tiene lugar el cumplimiento de la obligación de posibilitar, a través del canal de interlocución telemática, la consulta de determinados datos.

a. Datos de Facturación

A diferencia de lo previsto en la LISI, la información relativa al historial de facturación de al menos los últimos tres años, no se ofrece respecto de este tipo de servicios, quizás debido a que nos encontramos en presencia de servicios que no son de tracto sucesivo, sino mas bien servicios ocasionales y, al no ser facturados con una periodicidad constante, no se ha adoptado o implantado la posibilidad de llevar un registro de facturación.

b. Datos del Contrato

La posibilidad de acceder a las condiciones generales de contratación ya fue tratado anteriormente, a propósito de la revisión del proceso de contratación a través del medio de interlocución telemática, a cuyo análisis nos remitimos.

c. Datos del Cliente

Con carácter general, se ha observado que en la práctica no existe un registro con los datos de los clientes, excepto cuando existe una voluntad de darse de alta por parte de quien efectúa el registro, bien de forma principal, bien de forma accesoria de algún servicio solicitado. En efecto, no es estrictamente necesario almacenar los datos de los clientes, y dicho registro tiene lugar cuando el cliente decide registrarse voluntariamente en la base de datos de la agencia con la finalidad de recibir ofertas, promociones y demás comunicaciones comerciales.



4. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

En cuarto lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención personal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los siguientes.

De las diez empresas revisadas, se ha identificado que cuatro de ellas cuentan con un formulario que se envía automáticamente, mediante el cual se pueden presentar quejas, incidencias, sugerencias y reclamaciones, para lo cual sólo hay que proporcionar datos de contacto y describir brevemente el motivo del trámite a realizar. No se ha podido verificar que las agencias, a pesar de asegurarlo, se pongan en contacto con la persona que envía el formulario, para resolver la cuestión de que se trate.

Una de las agencias cuenta igualmente con un formulario cuyo uso es para presentar reclamaciones exclusivamente, disponiendo de una dirección de correo electrónico a través de la cual poder realizar los demás trámites (quejas, incidencias y sugerencias).

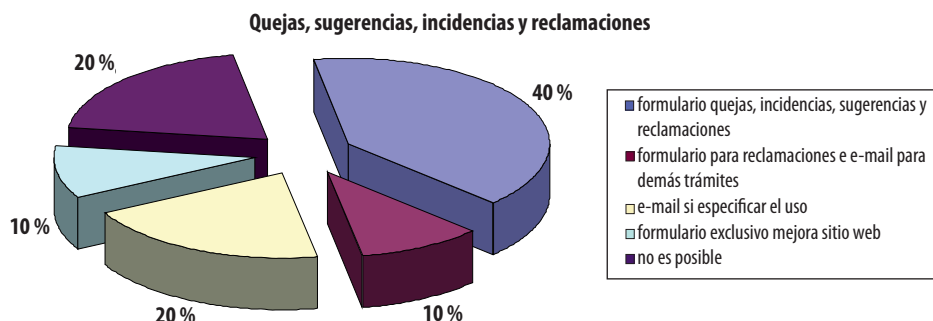
Otras dos agencias proporcionan una dirección de correo electrónico, pero no especifican qué uso se le puede dar, es decir, no está indicado si todos los trámites se pueden realizar a través de dicha dirección de correo, o si solamente se admite algún trámite en particular. Por su parte, otra agencia cuenta con un formulario cuyo único uso previsto es el envío de sugerencias y comentarios acerca de mejoras que puedan ser introducidas en su página web, y no prevé la posibilidad de realizar ningún otro tipo de trámite (queja, sugerencia, incidencia, etc.).

Finalmente, las últimas dos agencias simplemente no contemplan la posibilidad de realizar ninguno de estos trámites de forma online, no hay formularios ni correo electrónico alguno designado para tal fin.

Otro aspecto común a todas las agencias es que disponen de medios de atención telefónica para estos casos, si bien ello no supone el cumplimiento del mandato de la LISI, que obliga a que se posibilite la realización de los indicados trámites a través del medio de interlocución telemática.

Otro aspecto importante a destacar es que, ya sea a través del formulario, ya sea a través de correo electrónico, no hay mecanismo alguno que garantice la constancia de la presentación de las quejas, sugerencias o reclamaciones, lo cual genera una incertidumbre jurídica para el consumidor, quien no obtiene constancia de su presentación y, por lo tanto, del seguimiento de las mismas. La carga de la prueba recaería sobre los usuarios, quienes quedan en un estado de indefensión.

Finalmente, cabe mencionar que a través de los formularios revisados no se ofrece la posibilidad de enviar cualquier tipo de documentación adjunta que pueda guardar relación con el trámite de que se trate; a través de las direcciones de correo electrónico, sí existe dicha posibilidad, si bien no se especifica nada al respecto en la información prevista en las páginas web.



5. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Finalmente con relación a la obligación de facilitar a los usuarios el ejercicio, a través del medio de interlocución telemática, de los derechos A.R.C.O, reconocidos en la normativa de protección de datos, el análisis realizado ha dado lugar a los siguientes resultados.

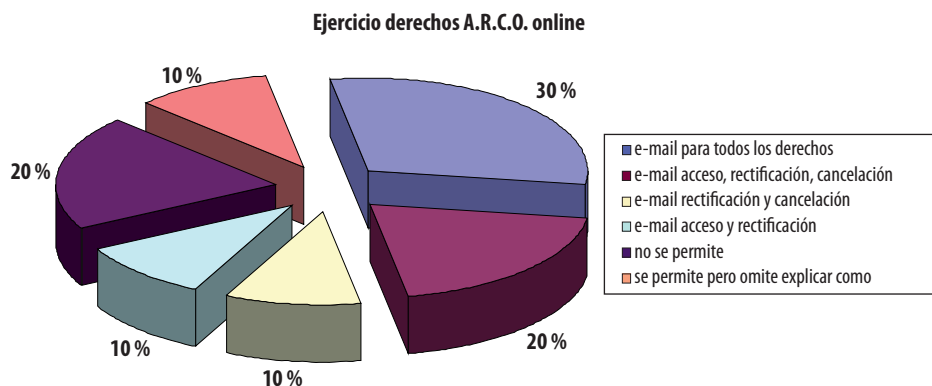
Tres de las agencias ofrecen la posibilidad de ejercitar cualquiera de los derechos a través del envío de un correo electrónico a una dirección específica proporcionada en el sitio web; dos agencias más sólo ofrecen el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación, sin contemplar el derecho de oposición, por medio de una dirección de correo electrónico indicada en la página web; y otras dos agencias sólo ofrece la posibilidad de ejercer los derechos de rectificación y cancelación a través de un correo electrónico, omitiendo cualquier mención a los derechos de acceso y oposición.

Por otro lado, dos agencias simplemente no permiten el ejercicio de ninguno de los derechos a través del medio de interlocución telemática, argumentando una de ellas que por medio de correo electrónico no es posible comprobar la identificación del usuario, ofreciendo el uso del correo postal como vía para poder ejercitar tales derechos.

Finalmente, la última agencia, en su política de privacidad menciona textualmente que los cuatro derechos se pueden ejercitar "por mail a las páginas anteriormente señaladas", si bien no queda claro qué se quiere dar a entender por *páginas anteriormente señaladas*, y de la revisión de la página web, no ha sido posible detectar o descifrar una dirección de correo electrónico en la cual poder ejercitar los derechos en materia de protección de datos, por lo que la única opción restante para hacerlo es hacer uso del correo postal, ya que el domicilio social de la empresa sí es claro y de fácil localización en el mismo texto.

Para finalizar el análisis de las agencias de viajes, se pudo comprobar que las ocho agencias (ya que de las diez, dos agencias simplemente no lo posibilitan) que permiten ejercitar los derechos relativos a la protección de datos a través del medio de interlocución telemática, no permiten al usuario tener constancia fehaciente de haber presentado la solicitud, ya que el mero envío del correo no constata la solicitud de ejercicio del derecho solicitado.

Finalmente, de ocho solicitudes de acceso realizadas a las ocho agencias antes indicadas, sólo dos contestaron oportunamente a dicha petición mediante correo electrónico, mientras que las otras seis nunca respondieron a dicha petición.



C) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis correspondiente al grado de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LISI se derivan para el sector de actividad “AGENCIAS DE VIAJE”, cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es BAJO, habiéndose identificado un elevado número de incumplimientos. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, con relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, el estudio refleja que ninguna de las entidades analizadas cumple con dichos requisitos.
- En lo que respecta a los mecanismos empleados para identificar y autenticar a los usuarios, ninguna de las entidades ha implantado mecanismos basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas, en cuanto a robustez, que permitan a los usuarios identificarse y realizar, a través del medio de interlocución telemática, trámites y actuaciones con una validez semejante a los realizados por vía presencial.
- Con relación a la contratación electrónica de bienes y servicios, tomando en consideración la naturaleza de los servicios ofertados, caracterizados por ser de prestación individual, no continuada, así como el desarrollo que el comercio electrónico ha experimentado en este sector de actividad, se pone de manifiesto un nivel alto de cumplimiento en lo que al inicio, desarrollo y conclusión de la contratación por vía electrónica se refiere.

Asimismo, también se detecta un nivel alto de cumplimiento a la hora de ofrecer, a los usuarios, información previa relativa a las condiciones de contratación.

Sin embargo, en los formularios y medios previstos para desarrollar los procesos de contratación electrónica, no se ha previsto la posibilidad de que los usuarios puedan llevar a cabo el envío, a través del medio de interlocución telemática, de documentación que pueda ser necesaria para la contratación. De hecho, en más de la mitad de las entidades revisadas, no se dice nada al respecto de qué medio o medios emplear para la remisión de dicha documentación.



- Con relación a la posibilidad de consultar datos relativos al contrato, al historial de facturación o de las condiciones generales, la revisión ha puesto de manifiesto que, con carácter general, se trata de una información de la que no siempre se ofrece información a los usuarios, en la medida en que no suele ser habitual el registro previo de los usuarios, por lo que este aspecto es cumplido de forma deficitaria.
- Finalmente, debe ponerse de manifiesto que, con relación a la obligación de poner a disposición de los usuarios, medios o canales a través de los cuales poder remitir tanto quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias, como ejercitar los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, con carácter general dichas obligaciones son incumplidas, detectándose un nivel bajo de cumplimiento.

En efecto, con excepción de alguna de las entidades revisadas, la mayoría omite cualquier información al respecto o, en su caso, habilita canales genéricos de comunicación, pero en ningún caso permiten dejar constancia, al usuario, de la efectiva presentación de la queja, reclamación o derecho ni, mucho menos, obtener una atención personalizada.

5.7. Servicios de transporte de viajeros

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS”, se ha procedido a la revisión y análisis de empresas pertenecientes al transporte aéreo (cinco empresas), por carretera (cuatro empresas) y por ferrocarril (cuatro empresas).

La mayoría de las empresas analizadas son entidades de ámbito nacional, que prestan servicios en todo el territorio nacional, aunque también han sido analizadas algunas empresas de ámbito regional.

Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

1. Cuestiones Previas

En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, se ha podido comprobar que ninguna de las páginas web de las empresas de transporte por carretera y aéreo cumple con los requisitos previstos en la regulación vigente.

Sin embargo, de las páginas web de las empresas de transporte por ferrocarril, se ha comprobado que dos de las compañías cumplen con el nivel medio (nivel AA) definidos en las Directrices de la Iniciativa de Accesibilidad Web, conocida como **WAI** (*Web Accessibility Initiative*).

Otro aspecto analizado ha sido el relativo a los mecanismos de identificación y autenticación electrónica de usuarios, utilizados en las páginas web, se ha comprobado que ninguna de las empresas ha implantado mecanismos basados en el uso de certificados electrónicos de firma electrónica, DNI electrónico o de similares características técnicas.



Con carácter general, el mecanismo implantado consiste en el uso de un nombre de usuario y una contraseña, ambos escogidos por el usuario en el momento de registrarse y darse de alta, voluntariamente, en las respectivas páginas web. Una vez realizado el registro, el usuario puede acceder a su área personal, donde realizar diversos trámites y gestiones (entre otros, reservar y cancelar billetes, confirmar la compra de un billete o realizar el check-in online).

En tercer lugar, se ha procedido a constatar que en la práctica totalidad de las páginas web se posibilita la realización de trámites a través de un tercero, si bien estos trámites se limitan a la reserva y, en su caso, compra de billetes. Ahora bien, no se prevé expresamente que dicho tercero deba ser un representante autorizado o estar actuando por cuenta de un tercero.

2. Contratación electrónica de bienes y servicios

Respecto de la posibilidad de realizar una contratación, oferta de contratación, o solicitud de contratación, cabe mencionar que la práctica totalidad de las empresas analizadas, excepto tres empresas de transporte por ferrocarril, permiten iniciar y finalizar la contratación por vía electrónica, realizándose igualmente la confirmación de dicha contratación a través del correo electrónico.

Después de hacer la reserva o la compra del billete online, normalmente las entidades contactan con el comprador por correo electrónico, por medio del cual se les envía la información detallada de la compra realizada, así como de un número o clave de identificación de reserva o compra con el cual se puede verificar dicha compra a través de las páginas web.

Ahora bien, en cuanto a la posibilidad de enviar o remitir, online, documentación necesaria para la contratación electrónica, tan sólo una de las entidades revisadas prevé que se pueda enviar documentación necesaria por correo electrónico, pero en ningún caso desde el propio formulario desde el que realizar la contratación online.

Otro aspecto analizado es el referente a la existencia de información precontractual de las condiciones generales de contratación. En este sentido, en todos los supuestos en los que se posibilita la contratación electrónica, igualmente se ofrece información de las condiciones generales de contratación que resultan de aplicación.

Con relación a la modificación online de la contratación efectuada (normalmente, adquisición o compra de billetes), nuevamente se ha identificado que la mayoría de las empresas, excepto tres de ellas (transporte aéreo), permiten llevar a cabo una modificación de la contratación efectuada, normalmente desde el área privada de usuarios, a la que se accede haciendo uso de los mecanismos de identificación y autenticación antes analizados.

Finalmente, con relación a la posibilidad de rescindir o finalizar el contrato a través del medio de interlocución telemática, teniendo en cuenta la tipología de servicios (compra o adquisición de billetes), es una opción que no es posible realizar, por lo que tampoco está previsto dicho trámite en el referido medio.

En los supuestos en que sí es posible la cancelación, hay cinco empresas (transporte por ferrocarril y carretera) que sí permiten la cancelación online, mediante el envío de un formulario específico desde la página web. Por otro lado, se han identificado tres empresas (transporte aéreo) que obligan al contacto telefónico para solicitar la cancelación, no habilitando el medio de interlocución telemática para ello.



3. Consulta de datos

En tercer lugar, se ha procedido a revisar y analizar en qué medida tiene lugar el cumplimiento de la obligación de posibilitar, a través del canal de interlocución telemática, la consulta de determinados datos.

a. Datos de Facturación

Del análisis realizado, cabe concluir que ninguna de las empresas posibilita el acceso y consulta de dicha información.

Ahora bien, tomando en consideración la tipología y naturaleza de los servicios prestados por este tipo de empresas, la obligación de facilitar el acceso al historial de facturación de al menos los últimos tres años podría entenderse que no es de aplicación.

b. Datos del Contrato

De la revisión llevada a cabo, se puede concluir que las empresas que permiten llevar a cabo la contratación electrónica de sus servicios, también posibilitan el acceso y consulta de los datos del contrato a través del medio de interlocución telemática.

c. Datos del Cliente

Sólo en el supuesto de que el cliente se haya registrado voluntariamente, en tal supuesto se ofrece la posibilidad de consultar los datos asociados a dicho registro.

En efecto, en la medida en que la contratación de los servicios prestados por las empresas de transporte no requiere la suscripción de un contrato ni tampoco resulta obligatorio el registro de los datos, con carácter general se ha identificado que los datos de clientes no son almacenados ni archivados, a menos que el propio cliente decida registrarse voluntariamente en la base de datos de la empresa.

4. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

En cuarto lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención personal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los siguientes.

Con relación a las empresas de transporte aéreo, se ha identificado que dos empresas disponen de un formulario web, a través del cual se pueden presentar quejas, sugerencias, consultas e inclusive felicitaciones, simplemente rellenando campos en donde se solicitan datos de identificación y de contacto, así como una descripción breve de la solicitud o trámite que se está presentando.

Otra de las empresas utiliza un formulario web para la presentación de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, proporcionando también una dirección de correo electrónico para poder presentar incidencias respecto de la página web de la empresa.

Otra de las empresas hace uso también de un formulario pero exclusivamente para la presentación de quejas y reclamaciones, sin contemplar las incidencias o sugerencias que los clientes o usuarios tengan o puedan tener.

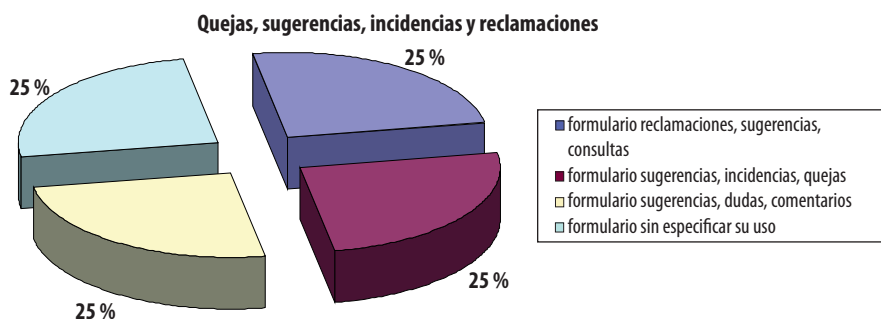


Finalmente, la última empresa dispone de un formulario web, a través del cual se pueden presentar quejas, sugerencias y sugerencias, rellenando un formulario donde se solicitan datos de identificación y de contacto, así como una descripción breve de la solicitud o trámite que se está presentando. Este canal telemático es complementario del canal telefónico y el presencial, a través de los cuales también se pueden presentar quejar, reclamaciones y sugerencias.



Con relación a las empresas de transporte por carretera, se ha identificado que tres de las empresas cuenta con un formulario web a través del cual se pueden presentar reclamaciones, sugerencias o consultas.

La última empresa cuenta con un formulario web para presentar sugerencias, dudas o comentarios, pero no especifica nada acerca las quejas y reclamaciones.

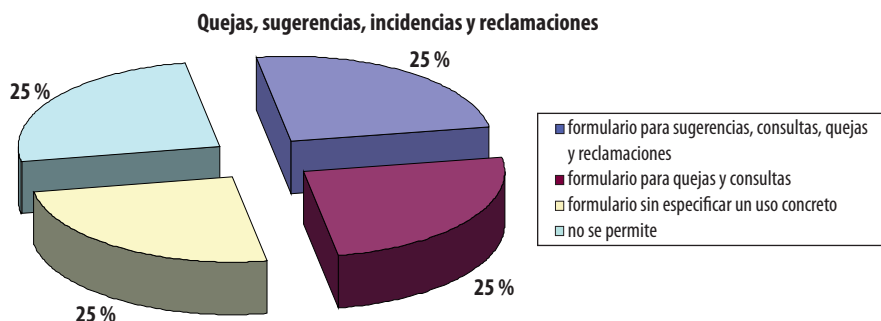


Con relación a las empresas de transporte por ferrocarril, se ha identificado que una de las empresas cuenta con un formulario web desde el cual poder presentar sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Adicionalmente, esta empresa ofrece confirmación en pantalla del formulario enviado y ofrece la opción de recibir confirmación a través de un SMS enviado al teléfono móvil del usuario.

Otra de las empresas también dispone de formulario web para presentar, exclusivamente, reclamaciones y consultas.

La tercera empresa ofrece un formulario que permite ponerse en contacto con el departamento de atención al cliente pero no se especifica si es para algún trámite en especial, por lo que cabe suponer que es posible hacer llegar cualquier queja, sugerencia o consulta a través de dicho formulario.

Finalmente, la última empresa no permite realizar, online, ninguno de los trámites mencionados, habilitando la vía telefónica para ello.



Finalmente, otro elemento analizado ha sido el relativo a la posibilidad de dejar constancia de la queja, reclamación o sugerencia enviada. De las empresas analizadas, cuatro de las empresas de transporte aéreo asignan, a cada incidencia, un número de referencia y, adicionalmente, dos de dichas empresas ofrecen confirmación en pantalla del envío realizado: asimismo, una de las empresas de transporte por ferrocarril ofrece confirmación en pantalla y ofrece la posibilidad de solicitar confirmación a través de un SMS enviado al teléfono móvil del usuario.

Las restantes empresas no ofrecen dicha opción a los usuarios a través de los diferentes formularios web habilitados a tal efecto.

Asimismo, tan sólo una empresa (transporte aéreo) ofrece la opción de poder enviar, junto con el formulario, documentación adjunta relativa a la queja, reclamación o incidencia de que se trate. En los restantes supuestos, dicha opción no es ofrecida

5. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Finalmente con relación a la obligación de facilitar a los usuarios el ejercicio, a través del medio de interlocución telemática, de los derechos A.R.C.O, reconocidos en la normativa de protección de datos, el análisis realizado ha dado lugar a los siguientes resultados.

Con relación a las empresas de transporte aéreo, se ha identificado que dos empresas ofrecen una dirección de correo electrónico a la que remitir las solicitudes de ejercicio de los derechos en materia de protección de datos.

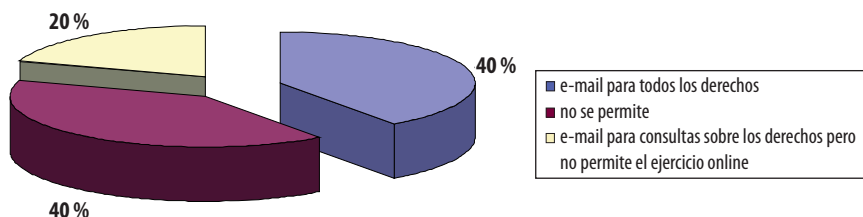
Sin embargo, no emiten confirmación alguna del envío o recepción de la solicitud, por lo que el usuario no tiene constancia de este extremo. Tampoco se indica nada a propósito de la posibilidad de enviar documentación adjunta, si bien al ser utilizado el correo electrónico, es una opción que siempre quedaría abierta al usuario.

Otras dos empresas no permiten ni informan de la posibilidad de ejercitar los derechos por medios electrónicos (correo electrónico o página web, entre otros) y, por lo tanto, deben ser ejercitados a través del correo postal, remitiendo una comunicación escrita.

La última empresa ofrece una dirección de correo electrónico para resolver aclaraciones o dudas respecto del ejercicio de dichos derechos, pero no permite ejercitarlos por ese medio, informando

expresamente que, con relación al derecho de cancelación, pone a disposición de los usuarios un formulario que habrá que imprimir, completarlo y enviarlo por correo postal, junto con una copia del DNI u otro medio de identificación; los otros tres derechos (acceso, rectificación y oposición), también deben ser ejercitados por medio de un escrito remitido por correo postal, pero mediante escrito libre. Todos los escritos deben ser dirigidos al domicilio señalado por la propia empresa.

Ejercicio derechos A.R.C.O. online



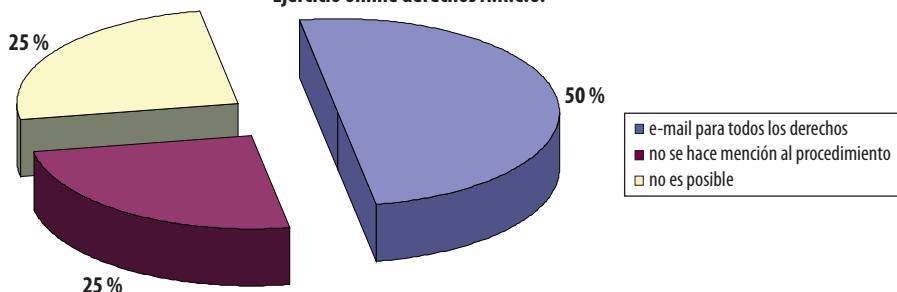
Con relación a las empresas de transporte por carretera, se ha identificado que dos de las empresas ofrecen una dirección de correo electrónico por medio de la cual se pueden ejercitar cualquiera de los derechos.

En estos supuestos, no se emite confirmación alguna del envío o recepción de la solicitud, por lo que el usuario no tiene constancia de este extremo. Asimismo, tampoco se indica nada a propósito de la posibilidad de enviar documentación adjunta, si bien al ser utilizado el correo electrónico, es una opción que siempre quedaría abierta al usuario.

Otra empresa, por su parte, aunque ofrece información sobre su política de protección de datos, sin embargo no menciona ninguna forma de poder ejercitar los derechos en cuestión.

La última de las empresas no permite el ejercicio de tales derechos de forma online, por lo que necesariamente hay que remitir las solicitudes por correo postal.

Ejercicio online derechos A.R.C.O.



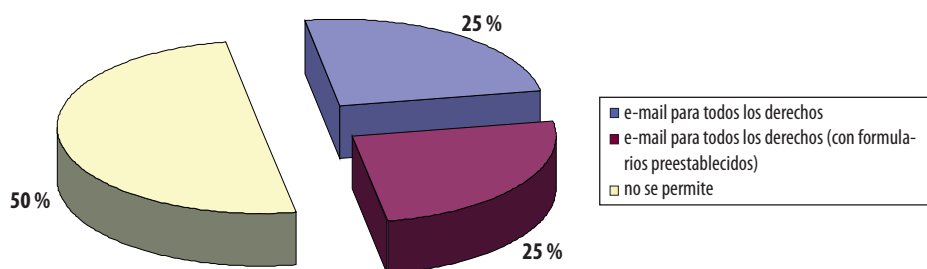
Con relación a las empresas de transporte por ferrocarril, se ha identificado que dos de las empresas ofrecen una dirección de correo electrónico para poder ejercitar los derechos en materia de protección de datos, con la particularidad de que una de ellas ofrece plantillas preestablecidas para cada uno de los derechos; las referidas plantillas se pueden completar y enviar a la empresa, ya sea por medio del correo electrónico indicado, ya sea por correo postal.



En estos casos, no se obtiene ninguna constancia del envío y/o recepción de las solicitudes, no quedando constancia alguna para el usuario y tampoco se indica nada a propósito de la posibilidad de enviar documentación adjunta, si bien al ser utilizado el correo electrónico, es una opción que siempre quedaría abierta al usuario.

Las últimas dos empresas no permiten el ejercicio de estos derechos a través del medio de interlocución telemática y, por lo tanto, obligan a los usuarios a acudir al correo postal o fax como única vía para hacer llegar las solicitudes de ejercicio de los referidos derechos.

Ejercicio derechos A.R.C.O.



C) CONCLUSIONES

Finalizado el análisis del nivel de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LISI se derivan para el sector de actividad “SERVICIOS DE TRANSPORTE DE VIAJEROS”, cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es MEDIO, ya que se identifican algunos aspectos en los que el nivel cumplimiento es alto, mientras que en otros aspectos, dicho cumplimiento es bajo o muy bajo. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, con relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, el análisis refleja que tan sólo dos de las entidades cumplen con dichos requisitos.
- Respecto a los mecanismos de identificación y autenticación de los usuarios, se ha comprobado que ninguna de las empresas ha implantado mecanismos basados en el uso de certificados electrónicos de firma electrónica, DNI electrónico o de similares características técnicas.
- Con relación a la posibilidad de realizar trámites a través de un tercero (que no tiene por qué ser necesariamente un representante autorizado), la mayoría de las empresas sí lo permiten. En cualquier caso, no hay ningún mecanismo para identificar la calidad en que interviene dicho tercero.
- Con relación al proceso de contratación electrónica de bienes y servicios a través del medio de interlocución telemática, tomando en consideración la naturaleza de los servicios ofertados, se pone de manifiesto un cumplimiento generalizado por parte de estas empresas, en lo que al inicio, desarrollo y conclusión de la contratación por vía electrónica se refiere.



De igual forma, se ha identificado un nivel de cumplimiento óptimo en lo que a la publicación de las condiciones generales del contrato se refiere, lo cual ofrece garantía y seguridad jurídica a los usuarios.

- En cuanto a la posibilidad de acceder y consultar datos relativos al cliente, contrato y facturación, se identifica un cumplimiento irregular de dichas obligaciones, lo cual viene determinado tanto por la tipología de los servicios prestados como por la naturaleza de la relación contractual que se establece con este tipo de empresas, no siendo habitual la existencia de un tracto sucesivo o prestación continuada de los servicios, ni siendo habitual que los usuarios necesiten registrar sus datos, como clientes, para poder acceder a los servicios prestados.
- Finalmente, con relación a la obligación de poner a disposición de los usuarios, medios o canales a través de los cuales poder remitir quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias, el cumplimiento de las obligaciones fijadas en la LISI es, en términos generales, óptimo; situación que no ocurre igual con el ejercicio de los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, ya que en este aspecto, se puede afirmar que la obligación de la LISI es incumplida por la mayoría de las empresas, detectándose un nivel bajo de cumplimiento.

Respecto de ambas supuestos, también debe destacarse que, con excepción de dos empresas de transporte aéreo y una empresa de transporte por ferrocarril, en los restantes casos no se permite a los usuarios obtener constancia de la efectiva presentación de la queja, reclamación o derecho ni, mucho menos, obtener una atención personalizada.

5.8. Actividades de comercio al por menor

Con relación a las actividades de comercio al por menor, debe tomarse en consideración que la LISI únicamente limita el alcance obligatorio de la misma a las siguientes cuestiones:

- Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.
- Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

La razón para ello no es otra que la de garantizar que cualquier empresa cuya actividad esté dirigida a consumidores, y actúe o se dirija a éstos haciendo uso de medios de interlocución telemática, al menos ofrezca a los usuarios los canales y mecanismos a través de los cuáles dichos usuarios puedan ejercitar sus derechos básicos en cuanto consumidores, tanto en materia de reclamaciones o quejas, como en materia de protección de datos.

A) EMPRESAS ANALIZADAS

Con relación al sector “ACTIVIDADES DE COMERCIO AL POR MENOR”, se ha procedido a la revisión y análisis de 6 entidades.

Las empresas analizadas corresponden al sector textil, software, alimentación y retail, y también han sido analizadas grandes superficies, teniendo todas ellas presencia en todo el territorio nacional y disponiendo tanto de establecimientos físicos como de establecimientos online.



Del estudio y revisión efectuados, se han obtenido los resultados que se exponen a continuación.

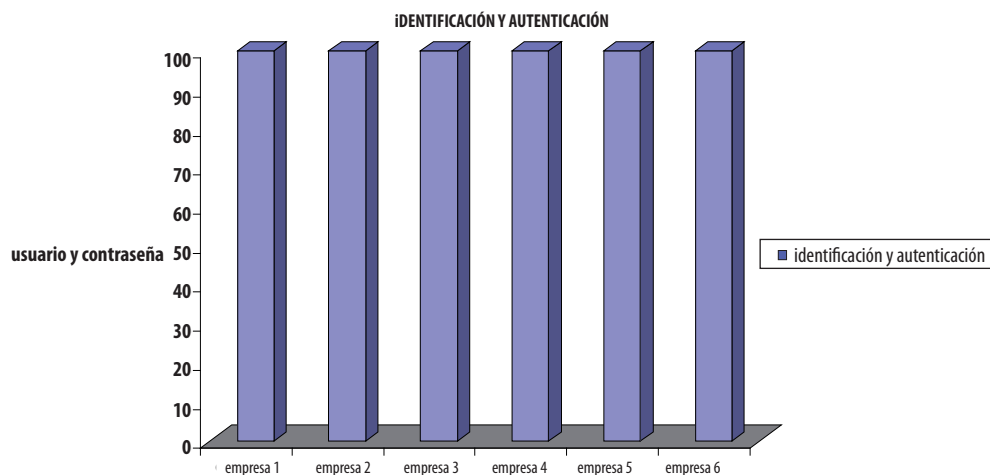
B) ESTUDIO EFECTUADO Y RESULTADOS

1. Cuestiones Previas

En primer lugar, en lo que respecta al cumplimiento de los requisitos medios de accesibilidad, de las seis entidades financieras analizadas, se ha comprobado que ninguna de ellas cumple con lo exigido por la LISI.

Otro elemento analizado ha sido el relativo al mecanismo de identificación y autenticación electrónica de usuarios utilizado en las páginas web. En este sentido, cabe destacar que las seis empresas cuentan con un sistema de identificación que consiste en el empleo de un nombre de usuario y contraseña, previo registro voluntario del usuario en cuestión.

A través del registro, las empresas recogen los datos de los usuarios, siendo un trámite previo para poder acceder y hacer uso de los servicios ofrecidos (entre otros, comprar productos, recibir boletines informativos y promociones, así como participar en concursos).



Ninguna de las empresas permite realizar trámites a través de un tercero o representante, por lo tanto tendrá que ser el usuario registrado quien debe realizar las compras necesarias.

2. Presentación de quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias

En segundo lugar, se ha revisado la posibilidad de presentar quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación y asegurando una atención personal directa, tal y como lo prevé la LISI. Los resultados obtenidos son los siguientes.

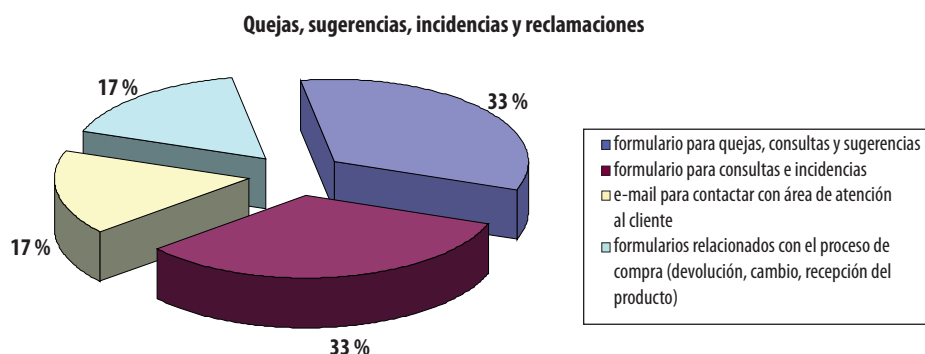
Dos de las empresas cuentan con formularios web por medio de los cuales se pueden presentar quejas, consultas y sugerencias. Y otras dos empresas también ofrecen formularios mediante el cual se envían consultas e incidencias, sin especificar nada acerca de quejas y reclamaciones.

Una de las empresas analizadas ofrece una dirección de correo electrónico para contactar con el área de atención a clientes, sin especificar que trámites o solicitudes se pueden hacer por ese medio, si bien queda abierta la posibilidad de enviar quejas, reclamaciones, incidencias y/o sugerencias.

La última de las empresas analizada pone a disposición de los clientes, en su página web, de varios formularios, debiendo ser los mismos utilizados exclusivamente para presentar incidencias en la recepción de los pedidos, realizar solicitudes de devolución de la compra, cambios de productos y notificar problemas relacionadas con el proceso de compra.

Cabe destacar que uno de los formularios previstos para la realización de consultas ofrece la posibilidad de enviar, online, documentación adjunta que pueda ser necesaria para la solicitud en cuestión.

Un aspecto que también ha sido identificado es el hecho de que ninguna de las empresas ha implantado mecanismo alguno para obtener constancia de la presentación o envío de la queja, reclamación, incidencia o sugerencia, no obstante lo cual, tres de las seis empresas sí asignan a cada queja o reclamación un número de referencia (o ticket) que permite a los usuarios hacer un seguimiento del estado de situación de la queja o reclamación.



3. Derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal

Finalmente con relación a la obligación de facilitar a los usuarios el ejercicio, a través del medio de interlocución telemática, de los derechos A.R.C.O, reconocidos en la normativa de protección de datos, el análisis realizado ha dado lugar a los siguientes resultados.

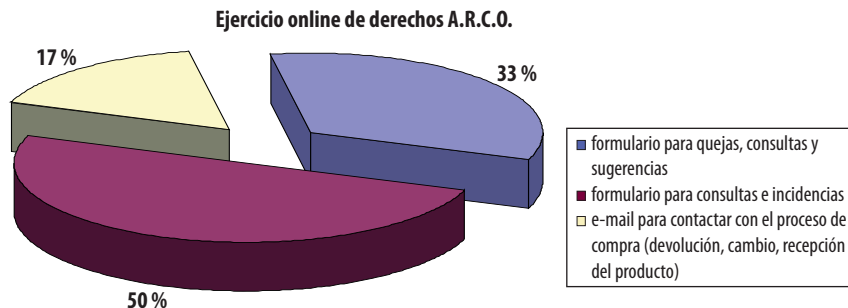
Dos de las empresas permiten ejercitar cualquiera de los cuatro derechos, debiendo haciendo uso para ello de una dirección de correo electrónico específica.

Por su parte, otras tres empresas más no permiten el ejercicio online de los derechos, por lo que el único mecanismo para ello es el envío por correo postal o fax. De las tres empresas, una de ellas incluso deja abierta la posibilidad de ejercitar los derechos por vía telefónica, a través del número de atención al cliente.

La última de las empresas sólo prevé el ejercicio de los derechos de acceso y de cancelación. El primero de ellos puede ser ejercitado accediendo al área reservada para usuarios, haciendo uso de los mecanismos de identificación y autenticación antes indicados (nombre de usuario y contraseña), donde figuran todos los



datos del cliente. En cuanto al derecho de cancelación, se obliga a los usuarios al envío de un correo electrónico a una dirección específica. No se menciona nada acerca de los derechos de rectificación y oposición.



Finalmente, otro elemento analizado ha sido el relativo a la posibilidad de dejar constancia de la solicitud de ejercicio enviada. Sin embargo, ninguna de las empresas analizadas ofrece dicha opción a los usuarios.

Asimismo, en ninguno de los supuestos analizados se hace mención acerca de la posibilidad de enviar documentación adjunta, si bien el hecho de enviar correos electrónicos deja abierta dicha posibilidad a los usuarios.

C) CONCLUSIONES

Finalizado el análisis del nivel de cumplimiento de las obligaciones que del artículo 2 de la LISI se derivan para el sector de actividad "ACTIVIDADES DE COMERCIO AL POR MENOR", cabe concluir que, en términos generales, el nivel de cumplimiento es BAJO. En particular, dicha valoración es realizada sobre la base de las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, con relación al cumplimiento de los criterios medios de accesibilidad para personas de edad avanzada o que presenten algún tipo de discapacidad, el estudio refleja que ninguna de las entidades analizadas cumple con dichos requisitos.
- En lo que respecta a los mecanismos empleados para identificar y autenticar a los usuarios, ninguna de las entidades ha implantado mecanismos basados en certificados reconocidos de firma electrónica o de similares características técnicas.
- Finalmente, debe ponerse de manifiesto que, con relación a la obligación de poner a disposición de los usuarios, medios o canales a través de los cuales poder tanto remitir quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias, como ejercitar los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos, con carácter general dichas obligaciones son incumplidas, detectándose un nivel bajo de cumplimiento.

En efecto, con excepción de alguna de las entidades revisadas, la mayoría omite cualquier información al respecto o, en su caso, habilita canales genéricos de comunicación, sin permitir dejar constancia, al usuario, de la efectiva presentación de la queja, reclamación o derecho ni, mucho menos, obtener una atención personalizada, excepto en el caso de tres empresas que sí ofrecen mecanismos para ello.



Santiago Mediano Abogados